

Conditions Générales de Vente (CGV)

Entre l'entreprise individuelle **SV Assistante**, domiciliée 550 allée des fauvelles 01340 Attignat,

Téléphone : 07 68 32 08 15

Site : www.sv-assistante.fr

Mail : contact@sv-assistante.fr

SIRET : n°902 996 131 00014, code APE : 8219Z

Contrat assurance multirisque professionnelle Crédit Agricole Assurances Pacifica

Représentée par Mme **Séverine Vernier EI**, d'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de services de SV Assistante, ci-après, «le client», d'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

Les présentes CGV déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des services proposés par **Séverine Vernier EI**.

1. Objet et application

Séverine Vernier EI fournit des prestations de services externalisées : assistance administrative, retranscription, organisation, communication, pour les particuliers et professionnels (liste non exhaustive). Toute acceptation de devis par le client entraîne l'acceptation complète des présentes CGV, consultables sur le site www.sv-assistante.fr.

Séverine Vernier EI se réserve la possibilité de modifier les CGV, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur le site internet. Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date de l'acceptation du devis.

2. Obligations et engagements

1. Prestataire

- **Séverine Vernier EI** est soumise à une obligation de moyens, elle s'engage à exécuter ses obligations avec tout le soin et les règles de l'art en usage dans sa profession.
- Elle s'engage à mettre tout son savoir-faire pour réaliser la mission qui lui aura été confiée et à solliciter du client les informations nécessaires à la parfaite réalisation de la mission.
- Elle s'engage à informer le client de toutes les contraintes et difficultés liées à sa mission.

2. Client

- Le client doit apporter la collaboration et la coopération nécessaires à la réalisation de la prestation par **Séverine Vernier EI**.
- Le client devra fournir les documents indispensables (enregistrement, etc.) par le moyen souhaité (téléchargement, PJ de mail, etc.).
- Malgré le meilleur service fourni, si le client n'est pas entièrement satisfait, il est invité à contacter rapidement **Séverine Vernier EI** par téléphone, formulaire de contact ou mail, conformément aux droits du consommateur en vertu du Code de la Consommation Française.

3. Lieux, délai et durée d'intervention

Les prestations prévues pourront être réalisées indifféremment dans les locaux du client ou dans ceux de **Séverine Vernier EI** (son domicile en télétravail), avec son matériel ou celui du client, après accord mutuel.

Toute prestation commandée fera l'objet d'un accord sur le délai de réalisation en fonction de la durée estimée de la mission à traiter et des disponibilités de **Séverine Vernier EI**.

Séverine Vernier EI s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'accomplir dans le temps imparti les travaux confiés par le client.

4. Modalités de livraison des travaux effectués

Séverine Vernier EI s'engage à restituer les documents et travaux effectués pour le compte du client à celui-ci par le (les) moyen(s) retenu(s) lors de l'acceptation du devis : remise en main propre, mail, courrier postal (frais d'expédition à la charge du client), plateforme d'échange ; sur les supports choisis (fichiers au format demandé, ...) et dans les délais convenus.

Les délais de livraison indiqués pour l'envoi postal lors de la prise de la commande avec le client ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont aucunement garantis dans la mesure où ils ne dépendent pas de **Séverine Vernier EI**, mais du transporteur choisi par le client. Par voie de conséquence, tout retard dans la livraison des travaux ne pourra pas donner lieu au profit du client à l'annulation de la commande ou au bénéfice de dommages et intérêts. Les risques induits sont supportés en totalité par le client, y compris en cas de colis manquant ou détérioré lors de l'acheminement postal.

5. Tarifs

Sauf stipulation contraire, les devis sont valables un mois.

Le tarif appliqué, à l'heure, ferme et non révisable, est celui en vigueur au jour de l'acceptation du devis, en euros et non soumis à TVA, conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts.

Chaque mission correspondra à un devis personnalisé, le nombre d'heures finalement réalisé sera ajusté à la facture au quart d'heure près (la première heure entamée est obligatoirement facturée en totalité).

Les tarifs seront majorés des éventuels frais d'affranchissement, d'impression, de fourniture et/ou de livraison applicables au jour de l'acceptation du devis ; les justificatifs seront fournis par **Séverine Vernier EI**. Les sommes dues par le client auprès des autorités compétentes (impôts, etc.), dans le cadre de l'assistance administrative, sont payables par le client.

Tout frais extraordinaire engagé, nécessaire à la bonne réalisation de la mission, ainsi que toute prestation supplémentaire non commandée, seront facturés.

Toute prestation sur site dont le déplacement est supérieur à 10 kilomètres du siège social de **SV Assistante** se verra appliquer le barème kilométrique en vigueur (barème des impôts :

<https://www.impots.gouv.fr/portail/simulateur-bareme-kilometrique>.

Une majoration s'applique pour les urgences et sous réserve d'acceptation de la demande par **Séverine Vernier EI** qui tient compte de sa disponibilité, selon les délais suivants : majoration de 25% pour travail urgent (le soir après 17h pour le lendemain, à rendre sous 48h, etc.). Majoration de 50% week-ends et jours fériés.

De manière générale, **Séverine Vernier EI** s'accorde le droit de modifier ses tarifs au premier janvier de l'année, et à tout moment, étant entendu que les travaux en cours seront facturés aux prix indiqués lors de l'enregistrement du devis signé.

6. Devis et validité des commandes

Chaque commande est précédée d'un devis personnalisé gratuit établi par **Séverine Vernier EI** sur la base des informations communiquées par le client et indiquant le détail de la (les) prestation(s) à effectuer.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client doit retourner à **Séverine Vernier EI**, par tout moyen à sa convenance, le devis dûment daté et signé avec la mention "Bon pour accord", cachet commercial pour les professionnels, ainsi que les présentes CGV signées, cachet commercial pour les professionnels.

7. Modalités de règlement et pénalités

Séverine Vernier EI établit une facture à chaque fin d'intervention et l'envoie par mail.

Sauf stipulation contraire, la facture devra être réglée à réception et au plus tard sept jours ouvrables après, directement auprès de **Séverine Vernier EI** dont les coordonnées figurent sur la facture et ce par chèque bancaire, virement bancaire ou espèces.

Auto-entrepreneur, le règlement est à libeller au nom de **Séverine Vernier EI**.

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrit, au siège de l'entreprise, au plus tard sept jours ouvrables après réception. Passé ce délai, le client ne pourra plus contester ladite facture.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

8. Droit de rétractation et annulation

Un droit de rétractation sera accepté dans la limite de sept jours ouvrables suivant la date du devis signé, uniquement s'il est prévu un début d'exécution de la prestation postérieur à ce délai de sept jours. Il ne sera alors facturé au client aucun frais. Cependant, si un acompte a été versé, il ne lui sera pas restitué.

Passé ce délai, le contrat annulé tardivement sera facturé, même s'il n'a pas été exécuté.

En cas d'annulation par le client d'une commande en cours de réalisation, quelle qu'en soit la cause, ce dernier s'engage à régler la totalité de la prestation déjà effectuée. L'annulation devra être confirmée par le client à **Séverine**

Vernier EI par écrit. Par voie de conséquence, le travail réalisé en totalité ou en partie par **Séverine Vernier EI** et pour lequel le client a usé de son droit de rétractation, devient de fait la propriété de **Séverine Vernier EI**, et est soumis au droit en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

9. Pénalités de retard de paiement

Si, le premier jour suivant la date d'échéance de paiement mentionnée sur la facture (soit date de réception de facture + 8 jours ouvrables), le client ne s'est pas acquitté de la totalité des sommes restant dues de cette même facture, il devra verser à **Séverine Vernier EI** des pénalités de retard jusqu'au règlement effectif et intégral, et l'intervention sera suspendue. Cette suspension du contrat et ses conséquences éventuelles seront à la charge exclusive du client. Tout travail restera la propriété de **Séverine Vernier EI** jusqu'au paiement.

Les pénalités seront exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire, elles sont égales à 10 % du montant de la facture par mois de retard. A cela s'ajoute une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L. 441-6, qui est fixée à 40 euros ; elle sera due de plein droit et sans formalité par le client en situation de retard.

10. Assurance, limitations des responsabilités et force majeure

Chacune des parties déclare être assurée, notamment en responsabilité civile, auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances nécessaires.

Chargée de vous accompagner dans votre gestion administrative, **Séverine Vernier EI** ne remplace pas la personne/entreprise qu'elle assiste et n'endosse donc aucune responsabilité, et notamment dans les cas suivants :

- Non-paiement ou retard de paiement par le client du transport ou de toute autre prestation nécessaire à la bonne exécution de l'expédition,
- En cas de transmission par le client d'informations erronées, d'usage de faux documents, d'un manque d'information, d'éléments de support de travail non exploitables ou transmis après la date de réalisation de la prestation,
- Interruption de service internet ou de perte de données causée par un fournisseur d'accès à internet n'ayant aucun lien direct avec **Séverine Vernier EI**,
- Perte des données transmises par **Séverine Vernier EI** par le client.

Enfin, la responsabilité de **Séverine Vernier EI** ne saurait être engagée en cas d'empêchement de l'exécution normale de la prestation découlant de cas de force majeure (tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur - notamment en cas d'accident, d'incendie, d'inondation, d'interruption de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de matériels, ainsi qu'en cas de grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche des activités de **Séverine Vernier EI**, telles

que les grèves de transports, des services postaux, des fournisseurs en énergie, des télécommunications, etc...), et ce en vertu des dispositions de l'article 1148 du Code civil (Il n'y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque, par suite d'une force majeure ou d'un cas fortuit, le débiteur a été empêché de donner ou de faire ce à quoi il était obligé, ou a fait ce qui lui était interdit).

La partie affectée par le cas de force majeure devra en aviser sans délai l'autre partie, les obligations du contrat seront suspendues.

11. Confidentialité et droit d'accès

Séverine Vernier EI s'engage à traiter de manière strictement confidentielle toute information, donnée, et documentation liée à l'exécution des prestations objets des présentes conditions et à ne pas les réutiliser ou les divulguer à des tiers. Celle-ci reste tenue par cet engagement après l'achèvement desdites prestations.

La responsabilité de **Séverine Vernier EI** ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet. Par conséquent, il appartient au client, lors de la commande, d'informer **Séverine Vernier EI** des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

De convention expresse, les résultats de la mission seront en la pleine propriété et maîtrise du client à compter du paiement intégral de la prestation, et celui-ci pourra en disposer comme il l'entend. **Séverine Vernier EI** s'interdit de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf obtention préalable de l'autorisation écrite du client.

12. Informatique, protection des données et libertés

A compter de la remise des documents livrés par **Séverine Vernier EI**, le client sera responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté. Il décharge en conséquence **Séverine Vernier EI** de toute responsabilité et la garantit contre tout recours susceptible d'être intenté à son encontre, de ce fait ou en raison de toute perte de bénéfices ou trouble commercial.

Les informations (nom, adresse email, et message) envoyées volontairement via le formulaire du site sont utilisées dans l'unique but de répondre aux messages envoyés par les utilisateurs. Elles seront conservées à moins que le prospect/client ne fasse la demande écrite de suppression. Cela ne prend pas en compte les données stockées à des fins administratives, légales ou pour des raisons de sécurité.

La commande d'une prestation entraîne la collecte de données nécessaires à la facturation, et vaut consentement du client. **Séverine Vernier EI** collecte ainsi nom, prénom, adresse mail, téléphone, et adresse postale, pour des communications et échanges avec le client.

Les images personnelles sont la propriété de **Séverine Vernier EI**, il n'est pas autorisé d'en faire la copie ou la diffusion.

Séverine Vernier EI ne peut pas assumer la responsabilité du contenu des pages que pointe le site via les liens, la qualité des sites proposés étant toutefois toujours un enjeu majeur.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, révisée en 2004, à la Directive Européenne, et à la mise en application dans l'Union Européenne du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le 25/05/2018, **Séverine Vernier EI** s'engage à respecter et protéger les données personnelles nominatives demandées aux clients dont il aura besoin pour l'activité, et à ne pas les communiquer à des tiers.

L'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations collectées par **Séverine Vernier EI**. Pour exercer ce droit, il reviendra à l'internaute d'envoyer un message à l'adresse suivante : contact@sv-assistante.fr.

13. Liens hypertextes et cookies

Le site www.sv-assistante.fr contient des liens hypertextes vers d'autres sites et dégage toute responsabilité à propos de ces liens externes ou des liens créés par d'autres sites vers www.sv-assistante.fr.

L'utilisateur est informé que le site a éventuellement recours aux techniques de « cookies » (tracés informatiques) lui permettant de traiter des statistiques et des informations sur le trafic, de faciliter la navigation et d'améliorer le service pour le confort de l'utilisateur. En navigant sur le site, il les accepte.

L'utilisateur pourra désactiver ces cookies par l'intermédiaire des paramètres de son logiciel de navigation.

14. Loi applicable et juridiction

La loi applicable aux présentes conditions générales de prestation et les relations contractuelles afférentes est le droit français. Tout litige découlant directement ou indirectement des présentes conditions, et n'ayant pas trouvé de solution amiable, sera soumis aux tribunaux français compétents.

Dernière mise à jour : 19/05/2022

Les Conditions Générales de Vente pouvant être modifiables à tout moment, seule la date de réception du devis signé sera admise pour l'application des présentes.

A

Le

Signature