

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

Article 1 : Applications

Toutes commandes de prestation de services passées à Isabelle DESNOS – 2 rue Ernest Fabrègue 69009 Lyon, Micro-entreprise SIRET 848 168 407 00015 – APE 8219Z – RCS Lyon, ci-après dénommée « **le Prestataire** », signifie la connaissance et l'acceptation sans réserve par « **le Client** » des présentes Conditions Générales de Prestation de Services.

Le Client est supposé avoir pris connaissance des présentes dispositions et en accepter toutes les clauses.

Article 2 : Prestations et engagements

Le Prestataire propose des prestations externalisées de secrétariat et d'assistance sur place ou à distance. **Le Prestataire** s'engage à satisfaire **le Client** par son savoir-faire, son expérience et son professionnalisme, ainsi qu'à respecter les délais convenus avec lui.

Article 3 : Réalisation des prestations et déplacements

Le Prestataire effectue la réalisation des commandes du **Client** sur place ou à distance depuis ses propres locaux. Dans ce cas une majoration pour frais de déplacements sera appliquée suivant la zone géographique (gratuité pour le 9^{ème} arrondissement de Lyon), selon le barème fiscal kilométrique en vigueur de même que les frais de stationnements éventuels.

Article 4 : Devis

Après demande téléphonique, écrite ou électronique, et une fois le travail évalué grâce aux pièces et informations transmises par **le Client**, un devis gratuit et sans engagement sera établi avec la fourniture des Conditions Générales de Prestation de Services. Chaque devis est valable 30 jours (à partir de la date du devis) et mentionne la description de la prestation, les tarifs, les délais de livraison, les conditions de règlements, ainsi que toute autre condition particulière définie au préalable avec **le Client**.

En cas de litige, le devis accepté par **le Client**, les présentes Conditions Générales de Prestation de Services signées et la copie des travaux réalisés constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties.

Article 5 : Commande

La signature du devis et des présentes Conditions Générales de Prestation de Services par le **Client**, accompagnée de la mention « **Bon pour accord** » fait office de bon de commande et vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Prestation de Services.

Il appartient au client de transmettre les contenus nécessaires à son projet dans un délai fixé sur le devis et permettant au **Prestataire** de réaliser la prestation demandée. Si le **Client** n'a pas transmis ses contenus dans les délais impartis, le **Prestataire** proposera un nouveau délai d'exécution qui ne pourra en aucun cas donner lieu à résiliation du contrat par le **Client**, ni à un remboursement des sommes versées.

Article 6 : Tarifs

Les tarifs des prestations sont ceux en vigueur au moment de la passation de commande. Les tarifs sont exprimés en Euros, sont révisables au 1er janvier de chaque année et ne sont pas soumis à la TVA, conformément à l'article 293B du CGI. Ces derniers ne tiennent pas compte des indemnités kilométriques, des frais de stationnements éventuels (article 3) et des éventuels coûts de consommables, fournitures, frais téléphoniques en cas de numéro surtaxé.

Article 7 : Délai d'exécution et remise des travaux

Le travail est effectué dans les délais indiqués sur le devis et remis par le moyen et sur le support préalablement convenus par le **Prestataire** et le **Client** et notés sur le devis.



Article 8 : Droit de rétractation et d'annulation du Client

Un droit de rétractation sera accepté dans la limite de sept jours ouvrables suivant la date d'acceptation du devis, uniquement s'il est prévu un début d'exécution de la prestation postérieure à ce délai de sept jours ouvrables. Il ne sera alors facturé au **Client** aucun frais.

En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation par **le Client**, quelle qu'en soit la cause, ce dernier s'engage à régler la totalité de la prestation déjà effectuée. Cette annulation doit être confirmée par **le Client** au **Prestataire** par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 9 : Droit d'annulation du Prestataire

En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation par **le Prestataire**, quelle qu'en soit la cause, ce dernier s'engage à rembourser au **Client** la prestation déjà réglée (acompte de 30% à la commande) mais non réalisée. Cette annulation sera indiquée par **le Prestataire** au **Client** par écrit. Par voie de conséquence, dans le cas d'une prestation de transcription, le document déjà partiellement réalisé par **le Prestataire** et réglé par **le Client**, sera remis en l'état de son avancement au **Client** en même temps que le remboursement de la partie non effectuée.

Article 10 : Modalités de règlement et pénalités de retard

Le Prestataire établit une facture à chaque fin d'intervention ponctuelle ou à chaque fin de mois pour les interventions permanentes / régulières.

Sauf mention contraire sur le devis préalablement établi, le règlement des prestations s'effectue au comptant, à réception de la facture, par chèque ou par virement bancaire. Aucun escompte n'est applicable en cas de paiement anticipé. Une facture acquittée pourra être fournie par **le Prestataire** à la demande du **Client**.

Sauf accord entre les parties, tout retard de paiement donnera lieu, en plus des pénalités de retard, au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €uros conformément à l'art. L 441-6 du Code du Commerce.

En outre **le Prestataire** se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes les commandes en cours du **Client** après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

Article 11 : Transmission des données

La transmission des données nécessaires à la réalisation de la prestation pourra se faire par courriel, par téléphone, par courrier postal ou par remise en mains propres. **Le Client** s'engage à fournir toutes les données nécessaires à la mise en œuvre de ces travaux. En cas de retard, d'insuffisance ou d'absence de transmission de ces éléments, **le Prestataire** ne pourra être tenu pour responsable du report de la livraison de la commande.

Article 12 : Respect de la vie privée et confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter strictement la confidentialité de toutes les informations, documents, données ou concepts dont elle pourrait avoir connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation, ainsi que du contenu des travaux commandés et réalisés.

La responsabilité du **Prestataire** 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 le **Prestataire** 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 sont en la pleine maîtrise du **Client** à compter du paiement intégral de la prestation. **Le Prestataire** 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**.



Article 13 : loi Informatique et Libertés

Conformément à la loi Informatique et Libertés (n°78-17 du 6 janvier 1978), les personnes physiques sont informées du droit d'accès et de rectification aux données, qu'elles peuvent exercer par simple demande auprès du **Prestataire**.

Article 14 : Droit applicable et juridiction compétente

Le Prestataire s'engage, à titre d'obligation de moyens, à exécuter ses prestations avec tout le soin en usage dans sa profession et à utiliser les règles de l'art du moment.

Le Prestataire met en œuvre tous les moyens nécessaires mis à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui sont confiés par le **Client** pour la réalisation de la prestation commandée. Toutefois, compte tenu des risques de dommage ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartient au **Client** de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance, qui décharge en conséquence le **Prestataire** de toute responsabilité.

A compter de la remise des documents livrés par le **Prestataire**, le **Client** est responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté, notamment en ce qui concerne les éventuels droits et copyright. Il décharge en conséquence le **Prestataire** de toute responsabilité et le garanti contre tous recours susceptibles d'être intentés à son encontre, du fait d'une quelconque utilisation frauduleuse ou en raison de toute perte de bénéfices ou trouble commercial.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser tous travaux dont les intentions sont contraires à l'honnêteté ou à la morale (pornographie, racisme, incitation à la violence...).

La responsabilité du **Prestataire** ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des obligations décrites dans les présentes Conditions Générales de Prestation de Services découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, au sens de l'article 1148 du Code Civil.

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes Conditions Générales de Prestation de Services est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Grand Instance et de Commerce de Lyon.

