



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATION DE SERVICE

**1. Objet** Les Conditions Générales de Vente (CGV) de prestation de service décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'entreprise Véronique Durand et de son Client, dans le cadre de missions externalisées de secrétariat, d'assistanat administratif, d'assistance commerciale et de tous travaux internet, de bureautique, de rédaction, de communication.

**2. Application** Toute commande implique, pour devenir ferme et définitive, l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV, qu'il déclare avoir lues, comprises et acceptées. Aucune condition particulière ou générale d'achat ne peut, sauf accord express et écrit des deux parties, prévaloir sur les présentes CGV.

**3. Lieu et durée d'intervention** Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées dans les locaux de l'entreprise de Véronique Durand, en télétravail, ou dans ceux du Client, sur le matériel du Client, après accord entre les deux parties. Aucun minimum d'heure n'est à réaliser. Toutefois, pour toute demande de prestation sur site, il est préférable de prévoir un minimum de deux heures consécutives (voir conditions à l'article 6).

**4. Devis et validité des commandes** Chaque commande est précédée d'un devis gratuit (dont la validité n'excède pas 30 jours. Au-delà, il est nécessaire d'en demander la prolongation ou de faire établir un nouveau devis, si modification il y a) établi par Véronique Durand sur la base des informations communiquées par le Client et indiquant le détail de la prestation à effectuer. Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner à Véronique Durand, par tout moyen à sa convenance, le devis dûment signé avec la mention "Bon pour accord", les professionnels devant en outre apposer leur cachet commercial. En cas de confirmation de commande par courrier électronique, une mention doit préciser l'adhésion pleine et entière du Client aux dites CGV, figurant en ligne à l'adresse [vdassistanteindependante@gmail.com](mailto:vdassistanteindependante@gmail.com). Un acompte de 30 % est demandé à la signature du devis pour tous les travaux. Le solde sera réglé à réception de la facture. Les travaux réguliers sont à régler à la fin de chaque mois, sauf avis contraire lors de l'établissement du devis. Les petits travaux ponctuels sont à régler à la commande. A défaut de réception du devis et des présentes CGV acceptés, du règlement correspondant à l'acompte et, le cas échéant, du

règlement total, Véronique Durand se réserve le droit de ne pas commencer ou d'interrompre sa prestation.

**5. Exécution des commandes et délai de réalisation** Véronique Durand s'engage à accomplir avec le plus grand soin et conformément au devis accepté les prestations commandées, et à proposer les délais les plus adaptés à la demande du Client, dans la mesure de ses disponibilités. La livraison est réalisée à la date indiquée sur le devis, sauf accord contraire ou retard du Client pour confirmer sa commande, pouvant donner lieu à un dépassement des délais. Le Client s'engage à mettre à la disposition de Véronique Durand tous les éléments nécessaires à l'accomplissement de la mission définie, qui doivent être de bonne qualité et fournis sur des supports valides. Tout retard, omission ou tout document fourni de la part du client ne pouvant être traité (bande son inaudible, document illisible...) pourra entraîner soit une révision de la date de livraison, soit une annulation de la commande. En cas d'exécution de la prestation au sein des locaux du Client, Véronique Durand s'engage à en respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

**6. Tarifs** Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les prix peuvent être calculés à l'unité, à l'heure ou au forfait. Ils sont exprimés en euros et non soumis à la TVA (TVA non applicable selon l'article 293 B du Code Général des Impôts). Les services aux entreprises sont négociés de gré à gré et leur tarif final peut varier en fonction des exigences particulières que requièrent les prestations, soit en faveur du Client, soit en faveur de Véronique Durand. Ainsi, les tarifs indiqués sur les supports de communication de Véronique Durand sont donnés à titre indicatif et ne remplacent nullement un devis personnalisé en bonne et due forme. Les tarifs sont majorés des éventuels frais d'affranchissement, d'impression, de fourniture particulière et/ou de livraison applicables au jour de la commande. Pour toute commande d'une prestation d'envoi en nombre, une provision correspondant aux frais d'affranchissement aux tarifs en vigueur est demandée. Toute prestation sur site ne représentant pas deux heures de travail consécutives est majorée de frais de déplacement selon le barème kilométrique en vigueur, ainsi que tout déplacement supérieur à 10 kilomètres du siège social de Véronique Durand. De manière générale, les tarifs sont révisibles au 1er janvier de chaque année. Toutefois, Véronique Durand

s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment, étant entendu que les travaux en cours seront facturés aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande, validée par la signature du devis et des présentes CGV.

**7. Remises et majorations** Les prestations réalisées en urgence à la demande du Client seront majorées de la façon suivante : travaux effectués après 18 h 30 pour le lendemain, les samedis ou à remettre dans un délai inférieur à 8 heures : + 25% ; Travaux réalisés les dimanches et jours fériés : + 50 %.

**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. 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 à Véronique Durand par écrit. Par voie de conséquence, le document réalisé en totalité ou en partie par Véronique Durand et pour lequel le Client a usé de son droit de rétractation, devient de fait la propriété de Véronique Durand, et est soumis au droit en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

**9. Modalités de règlements** Les conditions et délais de règlement varient selon le type, le volume et le montant des prestations et sont mentionnés sur chaque devis. Véronique Durand établit une facture à chaque fin d'intervention ponctuelle, ou mensuellement pour les interventions ponctuelles nécessitant plusieurs mois de travail ainsi que pour les interventions permanentes. Sauf mention contraire sur le devis préalablement établi, le règlement des prestations s'effectue au comptant, à réception de chaque facture, par virement bancaire. Le règlement en espèces contre récépissé est accepté pour les particuliers, et sera encaissé en totalité à la commande.

Le règlement des prestations ou travaux dont le montant est inférieur à 150 Euros doit être fait à la commande, sauf accord entre les parties. En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Le Prestataire se réserve de refuser un moyen de paiement qui lui occasionne des frais.

**10. Pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement** Sauf accord préalable entre les parties, en cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire

de frais de recouvrement de 40,00 euros, conformément à l'article L441-6 et D441-5 du Code de Commerce, est exigible sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire. Cette pénalité, calculée sur le montant net de la somme restant due, court de plein droit le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, tout comme l'indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40,00 euros. En cas de recouvrement judiciaire, le Client supportera tous les frais de mise en demeure et de contentieux, et se verra facturer, à titre de clause pénale, une somme égale à 15 % du montant total de la commande qu'il a passée, avec un minimum forfaitaire de trente Euros par dossier, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts ou indemnités que Véronique Durand pourrait réclamer. En outre, Véronique Durand se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes les commandes ou contrats en cours du Client, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

**11. Confidentialité** Véronique Durand 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 de Véronique Durand 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 Véronique Durand 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, Véronique Durand s'interdisant 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. Responsabilité et cas de force majeure** Véronique Durand 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. Véronique Durand 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 Véronique Durand de toute responsabilité. A compter de la remise des documents livrés par Véronique

Durand, 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 Véronique Durand de toute responsabilité et la garantit contre tout recours susceptible d'être intenté à son encontre, du fait d'une quelconque utilisation frauduleuse ou en raison de toute perte de bénéfices ou trouble commercial. Véronique Durand 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 de Véronique Durand ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, au sens de l'article 1148 du Code civil.

### **13. Droit de rétractation**

**13.1. Informations du Client** Date de commencement d'exécution de la prestation. Quand le contrat avec le Prestataire est conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision, cela concerne également les prestations vendues en ligne. Le Prestataire ne pourra pas commencer à exécuter sa mission dans ce temps imparti. Toutefois, si le Client souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le Prestataire doit recueillir sa demande expresse, par tous moyens pour les contrats conclus à distance et sur papier ou support durable pour les contrats conclus hors établissement.

- Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, doit verser au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Néanmoins en application de l'article L. 221-28 1° du code de la consommation, le client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès et son renoncement exprès à son droit de rétractation.

**13.2. Conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation.** Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire dans le délai précité :

- Son nom, adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, numéro de téléphone et adresse électronique ; Sa décision de rétractation du contrat au moyen du modèle de formulaire de rétractation transmis avec les présentes CGV, ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles chez le Prestataire et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation).

**13.3. Effets** L'exercice de la faculté de rétractation met fin à l'obligation des Parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. Il met aussi automatiquement fin à tout contrat accessoire au contrat principal sans frais particulier. En cas de rétractation de la part du Client, le Prestataire rembourse les paiements reçus sans retard et au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de la décision du Client de se rétracter. Le remboursement s'effectue en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour un autre moyen de remboursement et en toute hypothèse sans frais pour le Client.

**13.4 - Modèle de formulaire de rétractation.** Le modèle de formulaire de rétractation se trouve en annexe des présentes CGV.

### **14. Non-communication des données personnelles**

La micro-entreprise Véronique Durand ne commercialise pas vos données personnelles qui sont donc uniquement utilisées par nécessité ou à des fins statistiques et d'analyses.

Ces données sont conservées pour une période maximale de 1 ans après la fin de la relation contractuelle

**15. Médiation** En cas de litige, vous devez vous adresser au prestataire au 06 85 79 49 07 ou par courrier à l'adresse suivante : Véronique Durand – 17 rue de l'Amitié – 25660 SAÔNE. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir le Médiateur compétent dans le Doubs qui recherchera sans frais pour le Client, un règlement à l'amiable.

**16. Code de déontologie** Le Prestataire n'a pas connaissance de règles déontologiques, sous la forme d'un code éthique ou de conduite, pour les prestations qu'il fournit.

**17. Tribunal compétent** À défaut d'accord amiable, vous pouvez saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat. Le tribunal

compétent sera celui du domicile du défendeur (article 42 du code de procédure civile) ou devant celui de l'exécution de la prestation de service (article 46 du code de procédure civile).

**18. Langue et loi applicables.** La loi applicable au contrat est la loi française.

**19. Droit applicable et juridiction compétente** Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes CGV est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le

Tribunal de Commerce de Besançon. Date de mise à jour : 07/02/2020. 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.

Fait à .....,le .....

Signature :

.....



**BON DE RÉTRACTATION a renvoyé à :  
Véronique Durand – 17 rue de l’Amitié – 25660 Saône**

Nom, Prénom et Adresse du Client :

Nom et Adresse du Destinataire :

Objet: Annulation d'achat

Madame, Monsieur,

Je désire profiter de mon droit de rétractation prévu par l'article L.221-18 du Code de la consommation et annuler la commande que j'ai passée auprès de votre société à la suite d'un démarchage ou hors de votre établissement.

Date de la commande :

Numéro de commande :

Montant total TTC :

Je vous prie également de me rembourser sous 10 jours la totalité de la somme réglée.

Comptant sur vous pour votre complète coopération,

Veillez agréer Madame, Monsieur, mes sincères salutations.

Signature