

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent toutes les relations commerciales entre l'entreprise EFFICIENCE 49 et son Client. Tout demandeur de services, fournis par EFFICIENCE 49, qu'il soit personne physique ou personne morale, est appelé le « Client ». Le fait de passer une commande implique l'adhésion pleine et entière, sans réserve, du Client à ces conditions générales de vente de prestations de services.

Article 1 : Généralités

EFFICIENCE 49 est un service de télésecrétariat et d'assistance administrative qui propose ses services de manière occasionnelle ou régulière. Ses domaines d'intervention peuvent être : le secrétariat, la gestion, l'assistance administrative pour associations, artisans, commerçants, PME, TPE, particuliers, étudiants, professions libérales, collectivités, etc. EFFICIENCE 49 est représentée par Madame Christelle POIRIER (Auto-entrepreneur) dont le siège social est situé au lieu dit La Grande Fresnaie - 49460 FENEU. EFFICIENCE 49 est dispensée d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés et de la Chambre des Métiers. Elle est immatriculée sous le numéro SIRET 482 083 334 00029 code APE 8219Z. Votre télésecrétariat se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de supprimer toute prestation qu'elle jugera nécessaire sans préavis.

Article 2 : Conditions de prestations, délais, transmission des données et réclamations

Le Client prend contact avec EFFICIENCE 49 et explique les prestations dont il a besoin. Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées en télétravail au siège de l'entreprise EFFICIENCE 49 ou dans les locaux du Client, sur le matériel du Client s'il le souhaite après accord entre les deux parties, notamment concernant le lieu de travail, les prestations à fournir au Client par l'entreprise EFFICIENCE 49, le matériel à utiliser et les frais de dossier, de déplacement ou de livraison éventuelle ainsi que les délais d'exécution.

Un devis gratuit et détaillé sera adressé en double exemplaire au Client soit par mail, fax, courrier ou remis en mains propres.

En cas d'accord, le Client devra retourner un exemplaire accepté avec la mention "bon pour accord" suivi de la date du jour, de la signature, du cachet de l'entreprise et du chèque d'acompte de 30% du montant total de la commande. Le devis est valable un mois. Après acceptation du devis et réception de l'acompte, EFFICIENCE 49 s'engage à exécuter les prestations demandées dans le délai convenu.

Toute acceptation du devis vaut acceptation des délais d'exécution envisagés. Les délais sont donnés à titre indicatifs et sont sans garantie. Néanmoins, EFFICIENCE 49 s'engage à les respecter dans la mesure du possible. En aucun cas, le Client ne pourra invoquer les délais d'exécution ou de livraison, pour revendiquer des dommages et intérêts, l'annulation de la commande ou toute autre réclamation.

Une fois la prestation effectuée dans les délais fixés, elle est livrée au Client, à sa convenance, par courrier électronique ou postal, sur tirage papier, sur CD ou remise directement à ses Clients.

Seules les factures payées peuvent donner droit à contestation.

Après réception du travail définitif, les réclamations éventuelles doivent parvenir à EFFICIENCE 49 au plus tard 3 jours après la fin de la prestation et devront se faire par écrit. Passé ce délai, EFFICIENCE 49 décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations. Ce délai court à compter du jour de la réception des travaux (cachet de la poste faisant foi, remise en main propre, envoi par mail ou fax). Au-delà de ce délai, la prestation est considérée comme satisfaisante et acceptée. Chaque prestation réalisée sera sauvegardée pendant une durée de 6 mois, sauf avis contraire du Client.

Article 3 : Obligations d'EFFICIENCE 49 - Déontologie et confidentialité

EFFICIENCE 49 s'engage à mettre tout son savoir-faire pour réaliser les prestations commandées par le Client avec le plus grand soin. La présente convention, n'est de convention expresse, que pure obligation de moyen.

A cet effet, EFFICIENCE 49 s'engage à solliciter du Client toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de sa mission, tout comme elle s'engage à respecter les délais prévus par le contrat de prestation, dans la limite de la disponibilité du prestataire. Les délais de réalisation des missions confiées à EFFICIENCE 49 sont donnés à titre indicatif, et tout retard et/ou report ne pourra donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou annulation de la part du Client. La convention prendra effet à partir de la date de la commande. EFFICIENCE 49 respecte les règles de secret professionnel et s'engage à signer un accord de confidentialité si le Client le souhaite, ceci afin d'instaurer une relation de confiance mutuelle. EFFICIENCE 49 n'accepte pas de missions qui sortent de son champ de compétence ou de ses moyens. Nous réalisons des prestations dans le respect des lois et des individus. EFFICIENCE 49 se réserve le droit de refuser tous travaux contraires à l'ordre ou à la morale. EFFICIENCE 49 restitue à la fin de chaque mission tout document fourni par le Client, sauf cas contraire. EFFICIENCE 49 n'est soumise qu'à une obligation de moyen et en aucun cas à une obligation de résultat.

Article 4 : Tarifs

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les prix sont calculés à la tâche ou à l'heure. Les tarifs des différentes prestations sont exprimés en euros (€). Toutes les commandes doivent être réglées en euros (€). EFFICIENCE 49 ne facture pas de TVA, conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts. L'entreprise EFFICIENCE 49 se réserve le droit d'appliquer à certaines prestations des frais de dossier en sus correspondant aux frais postaux et de télécommunications, d'impression, de reprographie, de déplacement, d'achat de fournitures diverses nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Ces frais font l'objet d'un accord préalable entre l'entreprise et le Client. Une majoration est applicable pour les prestations dites urgentes (moins de 24h, dimanches et jours fériés). Cette majoration fera l'objet d'un accord préalable entre l'entreprise et le Client et ne pourra excéder 50 %.

Le Client s'engage à payer le prix prévu le jour de la commande et dans toute Condition Particulière (le cas échéant).

Réévaluation des tarifs et augmentation du SMIC :

EFFICIENCE 49 s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment et notamment en fonction de l'augmentation du SMIC. Toutefois, pour les packs des prestations, elle s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de la signature du devis pendant la durée initiale de l'abonnement souscrit. La réévaluation interviendra à partir du premier mois de renouvellement de l'abonnement si celui-ci est reconduit.

Article 5 : Conditions de rabais, remise, ristourne, offres

L'entreprise EFFICIENCE 49 se réserve le droit de les appliquer à certaines prestations ou Clients (en fonction du volume, de la régularité des missions confiées, etc.). Ces conditions font l'objet d'une négociation préalable avec le Client. Les étudiants, demandeurs d'emploi inscrits et associations à but non lucratif, régies par la loi 1901, bénéficient de 10% de remise sur l'ensemble des prestations réalisées par l'entreprise (sur présentation d'un justificatif en cours de validité). Aucune remise ne peut être accordée par EFFICIENCE 49 en cas de sous-traitance par un tiers, sauf accord préalable avec le sous-traitant ou partenaire commercial de l'entreprise.

Les offres promotionnelles en cours sont communiquées :

- par voie électronique : site Internet de l'entreprise EFFICIENCE 49, emails, réseaux sociaux et professionnels (Viadeo, Facebook, Twitter), webzines, communiqués de presse Web, etc.
- sur support papier : courrier postal, presse écrite, brochures publicitaires, affichage, etc.

Leur validité est limitée et indiquée de façon précise sur les offres.

Article 6 : Forfaits à la carte et pack abonnements

L'entreprise EFFICIENCE 49 propose différentes formules de prestations à ses Clients disponibles sous forme d'abonnements d'une durée de d'un à douze mois renouvelables par tacite reconduction ; ainsi que des forfaits à la carte disponibles à la vente. Des frais de dossiers et de déplacement pourront être ajoutés en fonction du travail confié à chaque formule.

6.1 Durée du contrat

Le contrat d'abonnement ou forfait à la carte prend effet à compter de la date de souscription par le client, matérialisé par la confirmation par écrit de la commande au client. En application du Code de la Consommation, le client, qui a la qualité de consommateur, dispose d'un droit de rétractation de 7 jours francs à compter de l'acceptation de l'offre à la formule de son choix, qui peut être exercé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : EFFICIENCE 49 - La Grande Fresnaie - 49460 FENEU.

En application des dispositions du même Code, le Client qui utilise les prestations de la formule de son choix avant la fin du délai de 7 jours francs, perd la faculté d'exercer son droit de rétractation.

L'exercice de ce droit de rétractation implique le remboursement, par EFFICIENCE 49, de toutes les sommes dont le Client se sera éventuellement acquittées au titre des services commandés, sous réserve que les prestations n'aient pas été réalisées en tout ou partie, dans les conditions décrites ci-dessus. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé au premier jour ouvrable suivant.

6.2 Suspension – résiliation :

A l'initiative d'EFFICIENCE 49 : en cas de défaut de paiement et de non régularisation et après suspension des prestations, EFFICIENCE 49 procédera sans formalités à la résiliation du contrat d'abonnement après une mise en demeure adressée par courrier ou par mail restée sans effet pendant huit jours. A la suite de la résiliation des prestations, EFFICIENCE 49 confiera le recouvrement à l'amiable et/ou contentieux à une société de recouvrement ou saisira la juridiction compétente.

A l'initiative du Client : le Client peut résilier le contrat au terme de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de l'entreprise EFFICIENCE 49 à l'adresse indiquée ci-dessus. La demande doit être adressée un mois avant l'échéance pour les contrats d'abonnement d'une durée de trois mois et deux mois pour les contrats

d'abonnement compris entre quatre et 12 mois. Si ce préavis n'est pas respecté, le contrat est reconduit pour une durée égale à la durée du contrat d'abonnement d'origine signé entre les parties.

Article 7 : Règlement des prestations

Toute commande entrainera un acompte à la charge du Client équivalent à 30 % du montant total de la commande à la vente ou 50 % de la première mensualité pour les services proposés en formule d'abonnement. Le paiement de cet acompte doit être fait par le Client au moment de l'acceptation du devis. EFFICIENCE 49 n'entamera les prestations commandées qu'après paiement intégral de l'acompte. Une facture d'acompte correspondant au montant payé peut-être éditée et transmise au Client s'il le souhaite.

Le Client peut s'acquitter du paiement de sa facture et/ou acompte par chèque bancaire libellé à l'ordre de Madame Christelle POIRIER et envoyé à l'adresse du siège social de l'entreprise EFFICIENCE 49.

Toutes les factures sont payables par chèque bancaire, postal, virement bancaire ou espèces à réception de la facture minorée de l'acompte le cas échéant, sauf accords entre les parties validés à la commande. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé, sauf indication contraire de la part d'EFFICIENCE 49.

Le jour de la livraison, une facture du solde des prestations sera adressée au Client et devra être réglée dans un délai de sept jours. Tout défaut de paiement à l'échéance entrainera l'application d'une pénalité de retard égale à trois fois le taux d'intérêt légal, conformément à l'article L441-6 du Code du Commerce et exigible sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire. Cette pénalité, calculée sur le montant de la somme restant due, court de plein droit le jour suivant la date de règlement portée sur la facture. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € est également exigible à cette date, conformément à l'article D441-5 du Code du Commerce. Si malgré cela, le Client refuse de payer, EFFICIENCE 49 saisira la juridiction compétente afin d'obtenir le paiement des sommes susvisées. En cas de tout recouvrement par voie judiciaire ou par un organisme de recouvrement, le Client sera redevable d'une somme égale à 15% à titre de clause pénale avec un minimum de 50 €, en sus desdites sommes impayées, de l'intérêt de retard stipulé ci-dessus et de tous autres frais, honoraires supportés ou préjudice subi par EFFICIENCE 49.

Article 8 : Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les présentes conditions générales de vente.

Dans un souci de qualité et de rapidité, le Client s'engage à communiquer précisément la raison de sa demande ainsi que la finalité recherchée de la prestation. Le Client s'engage à tenir à disposition d'EFFICIENCE 49, dans les délais nécessaires, et en bonne et due forme, l'ensemble des documents et outils nécessaires à la bonne exécution de la mission (support valide, documents lisibles, audibles et accessibles, etc). Les éléments peuvent être transmis à l'entreprise EFFICIENCE 49 par mail, par téléphone, par fax, par courrier, par coursier, à l'adresse du siège social de l'entreprise, ou remis en mains propres.

EFFICIENCE 49 ne pourra être tenue responsable de ce non-respect.

La responsabilité de l'entreprise EFFICIENCE 49 ne saurait être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'informations ou des informations erronées. EFFICIENCE 49 n'est pas responsable des incompatibilités informatiques dues aux versions de logiciels ou aux systèmes d'exploitation utilisés par le Client.

L'entreprise mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés par le Client pour la réalisation de sa prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartiendra au Client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. Le Client convient qu'EFFICIENCE 49 n'encourra aucune responsabilité à raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de demande que le Client subirait, de demandes ou de réclamations formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

Pour le bon déroulement du travail confié, le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment l'usure des consommables, l'achat de fournitures diverses, les frais de papeterie, les frais téléphoniques ou de fax (pour joindre Clients, partenaires, fournisseurs... mais également frais postaux ou de déplacement et/ou de livraison par coursier à la demande du Client le cas échéant) sont en totalité à sa charge et facturés sous la rubrique frais de dossier. Les frais kilométriques sont facturés en application du barème fiscal des frais professionnels en vigueur.

Article 9 : Limites de responsabilités

EFFICIENCE 49 intervient uniquement sur demande explicite du Client.

A ce titre, EFFICIENCE 49 ne pourra être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels subis par le Client ou des tiers en raison de retards d'exécution ou d'acheminement causés par des tiers (services postaux, fournisseur d'accès à internet, etc.) ou qui découlerait d'un cas de force majeure. D'une manière générale, EFFICIENCE 49 ne pourra être tenue pour responsable d'aucun préjudice financier et/ou marchand et/ou moral d'aucune sorte pour quelque raison que ce soit suite à l'exécution d'une prestation requise par le Client.

EFFICIENCE 49 décline toute responsabilité en cas de détournement ou d'interception de documents et/ou informations par un tiers lors de la transmission des éléments de travail.

Article 10 : Force majeure

Les délais de livraison indiqués lors de la remise du devis sont donnés à titre indicatif. L'entreprise EFFICIENCE 49 mettra tout en œuvre pour respecter ces délais. La responsabilité d'EFFICIENCE 49 ne pourra pas être mise en cause si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente, en particulier si ce fait découle d'un cas de force majeure, à savoir les circonstances échappant à notre contrôle tels que définies au terme de l'article 1148 du Code Civil.

Article 11 : Litiges

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties, à propos de la formation, de l'exécution, de l'interprétation ou du règlement d'une prestation, sera de la compétence du Tribunal de Commerce d'ANGERS (49000), à défaut d'une entente amiable.

Article 12 : Réserve de propriété

Les prestations commandées seront en la pleine maîtrise du Client à compter du paiement intégral de ces dernières. EFFICIENCE 49 s'interdit par ailleurs, d'en faire état et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du Client.

Article 13 : Dispositions générales

Si l'une des présentes clauses devait se révéler illégale, invalide ou autrement inapplicable en raison des lois en vigueur en France, cette clause illégale, invalide ou autrement inapplicable dans la juridiction sera supprimée. Les dispositions restantes n'en seront pas affectées, elles resteront en vigueur et conserveront leur caractère obligatoire.

Les présentes conditions générales de vente sont régies, dans leur application comme leur interprétation, par les lois de l'Union Européenne.

Article 14 : Annulation

Si pour quelque raison que ce soit, le Client décide d'annuler sa commande, l'article L121-20 du Code de la Consommation énonce que tout consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Il est toutefois précisé que le droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.

En cas d'annulation de la prestation par le Client après acceptation écrite du devis, les acomptes versés à la signature du devis resteront acquis à EFFICIENCE 49 et le prix du service en cours d'exécution sera dû par le Client au prorata de la tâche réalisée, avec un minimum de 50 % du montant du devis accepté.

Article 15 : Citation et référence

Sauf mention contraire de sa part, le Client autorise expressément EFFICIENCE 49 à citer son nom (enseigne commerciale et/ou raison sociale pour les professionnels) et le travail réalisé au titre de référence commerciale.

Article 16 : Traitement des données à caractère personnel

Les informations demandées au Client sont nécessaires à EFFICIENCE 49. Conformément à l'article 40 de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, EFFICIENCE 49 s'engage à se conformer aux législations françaises et européennes sur la protection des données à caractère personnel.

Chaque Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données qui le concerne. Le Client peut exercer ce droit en prenant contact directement avec EFFICIENCE 49 par courrier, fax ou mail.

Date de mise à jour des Conditions Générales de Ventes : 1er Juillet 2013