

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS DE V.R.A.I. SERVICES

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente des prestations (CGV) s'appliquent aux prestations de service suivantes :

Travaux, prestations et services ponctuels ou réguliers de renfort à la gestion administrative, commerciale et bureautique, de secrétariat, de relecture, rédaction, d'aide à la création de pages Web et autres documents, d'initiation à l'utilisation d'un ordinateur et d'autres activités similaires, proposés par V.R.A.I. Services.

POTENTIEL – V.R.A.I. Services -Véronique Demoment – 74 avenue de Paris -71100 CHALON SUR SAONE - N° SIRET: 842 802 616 00033 - CODE APE 9499Z

Bénéficiaire du CAPE au terme prévu du 13/09/2018

Téléphone : 03.45.87.94.60 ou 06.25.82.25.48

Site Internet : www.v-r-a-i-services.fr

E-mail : vdemoment@gmail.com

Les présentes Conditions Générales de Vente des prestations prévalent, sans exception, sur toutes autres conditions propres à l'utilisateur sauf dérogation expresse et écrite émanant de V.R.A.I. Services. Toute mission confiée à V.R.A.I. Services implique l'adhésion sans restriction ni réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente de Prestations. Le client renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de ses propres conditions générales.

V.R.A.I. Services pourra modifier les présentes Conditions Générales de Vente de prestations à tout moment sous réserve de faire apparaître ces modifications sur sa page Facebook –pro/son site Internet. Chacune des clauses de ce contrat se suffit, l'invalidation de l'une n'ayant aucun effet sur les autres.

Tout autre document que les présentes Conditions Générales de Vente de prestations n'a qu'une valeur informative et indicative non contractuelle.

Article 2 : Nature des Obligations

V.R.A.I. Services s'engage à mener à bien les prestations prévues à l'article 1, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière. La présente obligation n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

Il appartient au Client de transmettre dans les temps fixés sur le devis tous documents et toutes informations nécessaires à son projet et permettant à V.R.A.I. Services de réaliser la prestation demandée dans le délai imparti. À défaut, V.R.A.I. Services proposera au Client un report du projet en fonction du planning dont V.R.A.I. Services dispose. Ce report, s'il reste inférieur à quatorze (14) jours (hors congés d'été), ne pourra en aucun cas donner lieu à résiliation du contrat par le Client, ni à un remboursement des sommes versées.

Article 3 : Devis et Commandes

Pour toute demande de prestation (par téléphone, courrier ou courriel, *par le biais de la page contact du site*), un devis gratuit valable 30 jours, établi en deux exemplaires, sera adressé au client.

Il précise le contenu de la prestation ou du forfait (les éléments constitutifs et la durée de la prestation ou du forfait, les documents fournis, le niveau retenu, les tarifs, les conditions de règlement, les délais de livraison) ainsi que toute disposition spécifique convenue au préalable avec le Client.

Pour les forfaits ou prestations composées (incluant plusieurs types de tâches de nature différente), le temps consommé est décompté au fil de l'eau, inscrit sur un tableau de suivi. La fréquence de transmission du décompte au Client est précisée sur le devis.

Le retour du devis signé par le Client avec la mention « Bon pour accord » est réputée valoir signature effective d'un bon de commande et acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente. La commande ne sera cependant validée de façon complète qu'une fois le devis signé et le paiement de l'acompte indiqué sur le devis encaissé par V.R.A.I. Services. En cas de litige (cf. art. 17 infra), le devis signé, les présentes Conditions Générales de Vente, la copie des travaux exécutés et la date de leur remise au Client constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties.

Il est également possible d'envoyer le devis par courriel. Le Client, s'il l'accepte, imprime le devis qu'il date et signe avec la mention "Bon pour accord" et le retourne par courriel après numérisation. Les conditions d'acceptation, de modification ou d'annulation restent celles expliquées au paragraphe précédent.

La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute modification à apporter au contenu du devis fera l'objet d'un avenant établi en deux exemplaires. La validation de l'avenant se fera comme pour le devis.

En cas d'annulation de la commande en cours par le Client, impérativement effectuée par courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception, seront dues par le Client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées

Article 4 : Lieux et Tarifs

Les prestations prévues à l'article 1 seront réalisées au domicile de Madame Véronique Demoment ou, après accord entre les deux parties, dans les locaux ou au domicile du Client. En cas de déplacement au-delà de 20km de rayon à partir de Romanèche-Thorins, des frais de déplacement complémentaires seront facturés au client.

Les honoraires exprimés hors taxe et en euros sont ceux détaillés dans le devis, acceptés par le Client. La TVA au

taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux honoraires et débours.

Les prix peuvent être calculés au forfait ou à l'heure. Il est convenu entre les parties que le règlement par le Client de la totalité des honoraires de V.R.A.I. Services vaut réception et acceptation définitive des prestations.

En aucun cas le tarif de la prestation ne peut être renégocié après que la prestation soit réalisée.

V.R.A.I. Services s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les prestations commandées aux prix hors taxe indiqués lors de l'enregistrement de la commande. Le prix TTC établi dans le devis sera susceptible d'être modifié en fonction des variations éventuelles du taux de TVA. Les frais d'expédition engagés par V.R.A.I. Services seront refacturés au client selon le tarif de La Poste en vigueur.

Article 5 : Modalités de Paiement

Le règlement de l'acompte et du solde des prestations s'effectue par espèces, chèque ou par virement bancaire à réception de facture.

Lors de la signature du devis, le client devra verser un acompte de 30% du montant global de la commande, le solde devant être payé à réception de la facture.

Article 6 : Rabais et Ristournes

Les tarifs proposés comprennent les rabais et ristournes que V.R.A.I. Services serait amenée à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par l'acheteur de certaines prestations.

Article 7 : Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Article 8 : Délai de rétractation et Résiliation anticipée

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-16 du Code de la consommation, dans le cas d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le Client non professionnel dispose de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la signature du devis pour se rétracter. Dans le cas où ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Sa décision n'a pas à être motivée, mais il est tenu de prévenir V.R.A.I. Services par l'envoi d'un courriel ou d'un courrier recommandé avec accusé de réception. V.R.A.I. Services lui restituera le paiement déjà versé dans un délai de sept (7) jours prenant cours à compter de sa prise de connaissance de la rétractation, la date de l'accusé de réception faisant foi.

En cas de travaux urgents et pour permettre une fourniture rapide des prestations commandées, le Client non professionnel coche sur le devis la case précédant la mention « Je renonce expressément à mon droit de rétractation et autorise V.R.A.I. Services à mettre en œuvre les prestations inscrites au devis dès réception du « Bon pour accord » signé et daté. ».

Si la résiliation intervient après le délai de rétractation cité plus haut ou alors que le Client a expressément renoncé à son droit de rétractation en cochant sur le devis la case ad-hoc et alors que la commande a déjà reçu un commencement d'exécution, les travaux effectués seront dus et ne donneront lieu à aucun remboursement.

Toute résiliation d'une commande par le Client professionnel pendant l'exécution du contrat doit se faire par l'envoi d'un courriel ou d'un courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard sept jours avant la date de livraison prévue. Si la résiliation intervient alors que la commande a déjà reçu un commencement d'exécution, les travaux effectués seront dus et ne donneront lieu à aucun remboursement.

Article 9 : Retard de Paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel le Client doit verser à V.R.A.I. Services une pénalité de 3 fois le taux d'intérêt légal (LOI n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros conformément aux articles L 441-6 et D 441-5 du Code de commerce. B. Les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit le jour suivant la date d'échéance indiquée sur la facture, ou à défaut, le trente et unième jour suivant la date d'exécution de la prestation.

Article 10 : Clause résolutoire

Si dans les quinze (15) jours qui suivent la mise en œuvre de l'article "Retard de Paiement", le Client ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de V.R.A.I. Services.

Article 11 : Confidentialité et Propriété des résultats

V.R.A.I. Services s'engage à respecter strictement la confidentialité de tous les documents, informations, données ou concepts dont elle pourrait avoir connaissance avant, pendant ou après la réalisation de la prestation, ainsi que du contenu des travaux commandés et réalisés.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation,
- sont ou deviennent connues autrement qu'à la suite d'une violation du présent article,
- sont ou deviennent connues grâce à d'autres sources non tenues à une restriction de divulgation,
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de

toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, V.R.A.I. Services se réserve le droit d'exécuter des Prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courriel circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité des ces courriels,
- que V.R.A.I. Services ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courriel causés par un fait quelconque.

De convention expresse, les résultats de la mission seront en la pleine maîtrise du Client à compter du paiement intégral de la prestation, V.R.A.I. Services 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.

Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l'autre Partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, V.R.A.I. Services pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le Client autorise V.R.A.I. Services, à l'issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d'une description générique des prestations effectuées.

Article 12 : Obligation de Collaboration

Le Client communiquera à V.R.A.I. Services toutes les informations (y compris logos, chartes graphiques...) pouvant contribuer à la bonne réalisation de la prestation. Tout document fourni par le client ne pouvant être exploitable (document manuscrit illisible, fichier informatique corrompu, bande son inaudible,...) fera l'objet de l'annulation ou du report de la commande.

Article 13 : Délai d'exécution et Livraison des travaux

Les prestations sont exécutées dans le délai convenu entre les parties et figurant sur le devis et la facture. Aucun dédommagement ne pourra toutefois être exigé dans l'hypothèse d'un dépassement de délai dû à un cas de force majeure.

En cas de manque de réactivité du Client à transmettre les éléments nécessaires à la réalisation du projet ou si l'allongement du délai est dû à une transmission insuffisante ou plus lente que prévu des éléments devant être fournis par le Client, V.R.A.I. Services ne pourra être tenu responsable du non-respect des délais annoncés et le retard de livraison ne donnera lieu à aucune forme de dédommagement.

Article 14 : Force majeure

La responsabilité de V.R.A.I. Services, ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes Conditions Générales de Vente de prestations découle d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie).

Article 15 : Responsabilité

V.R.A.I. Services 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 la prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages ou de détériorations encourus par ce type de support, il appartiendra au client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. Le Client convient que V.R.A.I. Services n'encourra aucune responsabilité à raison de toutes pertes de bénéfices, de troubles commerciaux, de demandes que le Client subirait, de réclamations ou demandes formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

Article 16 : Traitement des données à caractère personnel

Conformément à l'article 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Afin de faire valoir ses droits, le Client prendra contact directement avec V.R.A.I. Services par courriel ou par courriel.

Article 17 : Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente de prestations est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Chalon-sur-Saône (71).