SD ASSISTANTE 63 – CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

ARTICLE 1 : GENERALITES

SD ASSISTANTE 63 immatriculée à la Chambre des Métiers et de l'Artisanat sous le numéro de **SIREN 953 412 806,** représentée par **Mme Sandrine DUFAYET**, ci-après dénommée **« le prestataire »** est une micro entreprise spécialisée dans les prestations de services de secrétariat externalisé (conseil et soutien administratif, assistanat de direction, assistanat de formation, coordination de projets, à destination des professionnels, ci-après dénommés **« le client »**. Le siège social est établi au **10 impasse Amaryllis à Cournon-d'Auvergne** (**63800**).

ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales de prestations de services, ci-après dénommées **« CGPS »**, ont pour objet la détermination des droits et des obligations de l'entreprise **SD ASSISTANTE 63** et de son Client dans le cadre des missions ponctuelles ou régulières qui lui sont confiées.

ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le prestataire offre un service de support administratif global dédié aux grandes entreprises, TPE, PME, professions libérales, organismes de formation et particuliers :

- Gestion d'agenda, prise de rendez-vous,
- Organisation des déplacements professionnels
- Organisation de voyages personnels, ,
- Organisation de réunions,
- Organisation d'évènementiel,
- Gestion des formations,
- Gestion des prestataires et fournisseurs,
- Gestion de projets
- Gestion du courrier entrant et sortant,
- Classement, archivage et numérisation,
- Démarches et formalités administratives,
- Rédaction et mise en forme de documents,
- Edition des devis et factures,
- Suivi des paiements, relance des impayés,

Tous travaux d'assistanat administratif et organisationnel entrant dans le cadre de la gamme des services proposés par SD ASSISTANTE 63 (liste non exhaustive).

Ces services peuvent être rendus dans le cadre de besoins ponctuels ou réguliers, sur site (sur le matériel du Client) ou à distance, ou selon une combinaison des deux, selon les souhaits exprimés par le Client et l'évaluation qui est faite de ses besoins spécifiques.

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations de service demandées par le Client conformément aux termes du devis.

Chaque demande de prestations de services adressée au Prestataire donne lieu à l'établissement d'un devis gratuit et sans engagement.

Un devis destiné à présenter la nature des travaux, les délais d'exécution et de livraison, les tarifs, les conditions de règlement, les présentes CGPS, ainsi que toute autre mention particulière, sera adressé au Client sous 48 heures après réception de la demande.

Les prestations de services sont concluent uniquement après acceptation du devis et des présentes CGPS.

Toute commande implique l'adhésion, sans réserve du Client à ces CGPS, qu'il déclare avoir lues et comprises.

Le retour du devis daté, signé et portant la mention « *Bon pour accord* » incluant le cachet du Client sera considéré comme une commande ferme et définitive. La signature du devis implique également l'acceptation de ces CGPS datées et signées portant la mention « *Lu et Approuvé* ».

ARTICLE 4 – COLLABORATION

Le Prestataire et le Client s'engagent à collaborer activement.
Le Client s'engage à fournir au Prestataire, dans les délais requis, tous documents, renseignements et informations nécessaires à la bonne réalisation des prestations.
En outre, le Client certifie posséder les droits de propriété intellectuelle et les autorisations administratives des pièces exploitées par le Prestataire dans le cadre de la mission confiée.
Le Prestataire se réserve le droit de refuser toutes les prestations qui seraient contraires aux lois et règlements en vigueur et aux bonnes mœurs.

ARTICLE 5 – OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 Obligations du Prestataire :

Le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer le bon déroulement de la prestation. A ce titre, il devra être en mesure d'interagir avec une ou plusieurs personnes responsables des documents au sein des équipes du Client. Ce dernier reconnaît expressément que la bonne exécution de chacune des missions nécessite un échange régulier d'informations.
Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations dans le respect des bonnes pratiques de la profession et dans un souci permanent de qualité du service.
Le Prestataire devra promouvoir l'intérêt du Client avec toute la diligence requise.
Le Prestataire s'engage à ne pas divulguer toute donnée à caractère personnel et/ou professionnel qu'elle aurait reçue dans le cadre de sa mission de la part du Client.
Le Prestataire effectuera sa mission dans les locaux à l'usage du Client ou en télétravail au siège social du Prestataire ou dans tous lieux nécessaires à la bonne exécution des prestations.
Ces engagements constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les prestations seront exécutées dans le strict respect des règles de professionnelles et conformément aux conditions du contrat matérialisé par le devis.
A noter que, selon l'article 433-17 du Code pénal, il est interdit au Prestataire d'effectuer des missions comptables telles que : la saisie de pièces, édition de bilan, affectation des imputations comptables.
Le Prestataire est cependant autorisé à effectuer les missions ci-dessous :

- la création de devis et factures,
- le suivi et le pointage des règlements clients et fournisseurs,
- la relance des factures clients impayées,
- le classement des pièces comptables afin de les transmettre au comptable.

5.2 Obligations du Client :

Avant toute commande, le Client prend connaissance des CGPS.
Afin de faciliter la bonne exécution des prestations, le Client s'engage à :

- Définir avec précision la nature et l'étendue des prestations demandées,
- Mettre à disposition du Prestataire un endroit calme et fonctionnel permettant la bonne exécution de la prestation,
- Fournir au Prestataire des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu'elle soit tenue d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude,
- Prendre les décisions dans des délais fixés et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires ou, le cas échéant, de désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décisions,
- Faire en sorte que les interlocuteurs clés et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des prestations,
- Avertir directement le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des prestations,
- Mettre à disposition du Prestataire l'ensemble des logiciels nécessaires et d'en assurer sa maintenance. A ce titre, il communiquera les identifiants et mots de passe nécessaires à la connexion.

Le client convient que tout retard dans la réalisation de chacune des missions lié à son manquement aux obligations décrites ci-avant, ne pourra être imputable au prestataire et lui permettre de s'abstenir d'exécuter les obligations de paiement prévues sur le devis.

ARTICLE 6 : DELAI D'EXECUTION

Les dates et horaires des interventions seront convenus avec le Client lors de la signature du devis et pourront être adaptés en fonction des contraintes du Client et du Prestataire.
Le prestataire s'engage à proposer les délais les plus adaptés à la demande du Client, dans la mesure de ses disponibilités. Les délais d'exécution lors de la signature du devis sont donnés à titre indicatif et le Prestataire se réserve le droit de modifier ces délais en cas de force majeure. En cas de modification des délais, le Prestataire en informera le Client par tous moyens dans les plus brefs délais.
Les interventions du Prestataire se déroulent du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00.
Le Client dispose d'un délai de 7 jours calendaires suivant la fin de la prestation pour émettre des réserves et/ou réclamations par courrier ou par mail avec accusé de réception de la part du Prestataire. Passé ce délai, les travaux seront réputés conformes à la commande et aucune réclamation ne sera admise. Les réserves et/ou les réclamations du Client sont actées dès lors que le prestataire accuse réception du courrier et/ou du mail.

ARTICLE 7 : CONDITIONS FINANCIERES

7.1 TARIFS

Les tarifs sont fixés par le Prestataire et communiqués au Client.
L'heure est facturée **35 € hors taxe.**
La durée de validité des devis est de 1 mois.
Conformément à l'article 293B du Code Général des Impôts, la TVA est non applicable, les montants sont donc exprimés en Hors Taxe.

Les tarifs seront majorés notamment d'éventuels frais d'affranchissement, d'impression, de fournitures particulières et/ou de livraison. Ces frais particuliers entraîneront la demande d'une provision payable par le Client au moment de la signature du devis. Le paiement de cette provision s'effectuera par virement sur le compte bancaire du Prestataire transmis au Client avec le devis.

Toute prestation sur site sera majorée de frais de déplacement :
- Un déplacement inférieur à 20 km est majoré des simples frais de carburant,
- Un déplacement supérieur à 20 km est majoré selon le barème suivant (nombre de kilomètres aller + retour x 0,50 €).

Les prestations réalisées en urgence (délai de prévenance de moins de 24 heures), à la demande du Client, seront majorées de la façon suivante :
- Travaux effectués le soir après 18h00 : + 25 %
- Travaux réalisés les week-ends et jours fériés : + 50 %.

7.2 MODALITES DE REGLEMENT

Les prestations réalisées par le Prestataire sont payables **à réception de la facture et au plus tard dans les 8 jours après la date de facturation** par virement bancaire sur le compte indiqué au préalable au Client (RIB fourni).
Les factures sont envoyées par mail de préférence.
Un acompte pourra être demandé suivant le montant des prestations commandées.
Aucun escompte n'est applicable en cas de règlement anticipé.
Dans les 3 premiers mois, le contrat pourra être révisé, à la hausse ou à la baisse, en fonction de la réalité du temps passé pour les missions réalisées.
Les conditions financières sont révisables au 1er janvier de chaque année.
Le prestataire se réserve le droit de modifier les conditions tarifaires à tout moment, sans aucun impact pour les prestations en cours de réalisation.

7.3 PENALITES DE RETARD

A défaut de paiement total ou partiel des prestations exécutées dans les 5 jours de l'échéance de paiement, le client devra verser au Prestataire une **pénalité de retard au taux de 11 %.** Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxe de la somme restante due et court à compter de la date d'échéance sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

A cette pénalité de retard, pourrait s'ajouter une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement conformément aux articles L 441-9,1, alinéa 5 et D.441-5 du Code de Commerce.

En outre, le prestataire :
- pourra exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre de l'ensemble des prestations réalisées,
- sera fondé à réduire, suspendre ou annuler l'exécution des prestations en cours jusqu'au règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable,
- pourra refuser toute nouvelle commande ou exiger pour toute nouvelle commande un paiement comptant ou une garantie pour la bonne exécution des engagements.

7.4 CLAUSE RESOLUTOIRE

Si dans les quinze (15) jours qui suivent la mise en œuvre de la clause « Pénalités de retard », le Client ne s'est pas acquitté des sommes restantes dues, la prestation sera résolue de plein droit et ouvrira droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit du Prestataire.

ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION ET RESILIATION

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, aucun frais ne sera alors facturé au Client.
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 au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 1 mois. Le Client versera alors au Prestataire une indemnité d'un montant égal aux honoraires que le Prestataire aurait perçu jusqu'au terme normal du présent contrat matérialisé par un devis.
Le Prestataire aura la faculté de mettre un terme au présent contrat, en le notifiant au Client, moyennant un préavis de 1 mois, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans aucune indemnité ou compensation due au Client.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Le prestataire s'engage, à titre d'obligation de moyens, à exécuter ses obligations avec tout le soin en usage dans sa profession et à utiliser les règles de l'art du moment.
Le prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires mis 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 commandée. Toutefois, compte-tenu des risques de dommage ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartiendra 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 sera responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté. Il décharge en conséquence le prestataire 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 textes, images et documents confiés au Prestataire restent la propriété du Client, qui seul, assume les conditions d'utilisation, notamment en ce qui concerne les droits et éventuels copyrights.
Le Prestataire ne saurait être tenue responsable d'une quelconque utilisation frauduleuse.
La responsabilité du Prestataire 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 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 1218 du Code civil.

ARTICLE 10 : CONFIDENTIALITE

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 seront en la pleine maîtrise du Client à compter du paiement intégral de la prestation, et celui-ci pourra en disposer comme il l'entend. 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 11 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la réglementation RGPD et à la loi relative à la protection des données personnelles, le Prestataire s'engage à réaliser une sauvegarde de l'ensemble des données personnelles recueillies au cours de la prestation et à les conserver sous format informatique sur son propre ordinateur (non relié à un réseau ou à un serveur) durant toute la durée de la collaboration avec le Client.
Dans le cadre de ses prestations et notamment dans la gestion administrative du personnel, le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire tous documents obligatoires (Convention Collective, Affichage obligatoire…) et autres supports mis en place au sein de la structure (livret d'accueil, organigramme, base de données des salariés, nom des centres médicaux, politique d'entreprise, procédures…).

Ces données peuvent être enregistrées par le Prestataire avec le consentement du Client.
Aussi, afin de respecter les obligations légales, le Prestataire peut avoir besoin de communiquer certaines Données à Caractère Personnels en matière d'établissement de déclaration auprès des organismes sociaux (DSN) et fiscaux.
Cependant, le Client peut demander, à tout moment, au Prestataire de modifier ou supprimer des données personnelles qui concerneraient un Client de son entreprise par courrier recommandé avec accusé de réception ou par mail avec accusé de réception. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à supprimer ou à détruire de façon définitive les données personnelles et/ou professionnelles concernées.
Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire ne saura être tenu pour responsable de toute perte, dommage, frais ou préjudices occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causé par un fait quelconque. De manière générale, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment le registre RGPD mis en place dans chacune des deux entreprises.
Le Prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété. Le Prestataire conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail. Les documents de travail préparés dans le cadre des prestations sont la propriété du Client et sont couverts par le secret professionnel.

ARTICLE 12 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier ses Conditions Générales à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis. Cette modification n'impacte pas les prestations en cours.

ARTICLE 13 : LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes « **CGPS** », et tous les actes et conséquences qui en découleront sont soumis, de convention expresse, à la législation française.
Par ailleurs, il est expressément convenu qu'en cas de différend survenant à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation des présentes « **CGPS** » ou s'y rapportant, y compris toute question relative à l'existence, la validité ou la résiliation de celles-ci, les Parties rechercheront, dans un premier temps, à la diligence de l'une d'entre elle, une solution amiable.
Si aucune solution amiable n'est trouvée dans un délai de **Deux** (**2**) **mois**, le Tribunal de Grande Instance de Clermont-Ferrand sera compétent pour régler ledit différend.
Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des prestations, le Prestataire en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait au Prestataire de poursuivre ses prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses documents en l'état, et ce afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

Date :

Signature *précédée de la mention « lu et approuvé »* :