

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestation de services en télésecrétariat et communication - applicable à partir du 1^{er} juillet 2015

Préambule : Les conditions générales de vente présentent les droits et obligations de Secret'R.Online spécialisée dans le secrétariat externalisé, ci-après désignée par le terme Secret'R.Online d'une part, et toute personne physique ou morale souhaitant bénéficier des services de Secret'R.Online d'autre part et ci-après désigné par le terme « Client ».

Article 1. Application Les présentes Conditions Générales De Vente (CGV) sont applicables à toutes les commandes de prestations de services qui sont passées à la société Secret'R.Online, représentée par Corinne Davrin (microentrepreneur), établie au 114 rue Jean-Jaurès, 59580 Aniche, N° de Siret 819 418 468 00016. Les prestations de services concernent tous travaux ponctuels ou réguliers de relecture, biographie, rédaction, de secrétariat, d'assistance à la gestion administrative, commerciale et bureautique, de permanence téléphonique, de création ou d'aide à la création de tout document, et d'autres activités similaires proposées par la société Secret'R.Online. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec Secret'R.Online implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du Client à ces CGV. Le Client renonce de ce fait à se prévaloir de tout document contradictoire, et notamment de ses propres conditions générales. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 2. Lieu et durée d'intervention Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées dans les locaux de l'entreprise Secret'R.Online, en télétravail, ou dans ceux du Client, sur le matériel du Client, après accord entre les deux parties. La durée des prestations est définie dans le devis ou le contrat. Pour toute demande de prestations sur site, un minimum de 2 heures consécutives est requis.

Article 3. Offre, commande et Convention de prestations Chaque commande est précédée d'un devis gratuit ou d'un contrat établi par Secret'R.Online sur la base des informations communiquées par le Client et indiquant le détail de la prestation à effectuer. Pour des prestations régulières ou difficiles à chiffrer en termes de temps de travail, une convention de prestation sera établie et signée par les deux parties. La commande ne deviendra ferme et définitive qu'après retour du devis dûment signé et précédé de la mention « bon pour accord » et apposition du cachet commercial du Client, par tous moyens à sa convenance (courrier, mail), accompagné du règlement d'un acompte de 30 %. À défaut de réception de l'accord du client et de l'acompte, ou à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée.

Article 4. Prix Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les montants indiqués sont nets, TVA non applicable (article 293 B du CGI). Les tarifs sont révisibles au 1^{er} janvier de chaque année. Les prix sont exprimés en euros et peuvent être calculés au forfait, à l'heure ou à la journée. Les prestations réalisées en urgence à la demande du Client seront majorées comme suit : travaux effectués après 18h30 pour le lendemain, les samedis ou à remettre dans un délai inférieur à 8 heures : + 25 % ; travaux réalisés les dimanches et jours fériés : + 50 %.

Article 5. Paiement Les factures sont émises et payables à réception. Un acompte de 30 % est demandé à la signature du devis. Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrits par lettre recommandée, dans les sept jours ouvrables après sa réception. À défaut, le client ne pourra plus contester cette facture. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. **Toute première commande sera réglée au comptant. Ainsi que toute facture inférieure à 150 € TTC.** Tout paiement n'est réputé réalisé dans les délais qu'au moment de l'encaissement effectif de l'intégralité des sommes facturées, à l'échéance prévue. Le paiement des commandes doit être établi uniquement par chèque bancaire ou postal et rédigé en Euros, à l'ordre de **Corinne DAVRIN**.

IMPORTANT : Dans le cas de travaux urgents et volumineux ou en durée, des acomptes complémentaires sont demandés en fonction de l'état d'avancement de la prestation.

Article 6. Droit de rétractation et annulation 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 partie de la prestation déjà effectuée. Cette annulation doit être confirmée par le Client à Secret'R.Online par lettre recommandée avec accusé de réception. Par voie de conséquence, le document réalisé en totalité ou en partie par Secret'R.Online et pour lequel le client a usé de son droit de rétractation, devient de fait la propriété de Secret'R.Online, et est soumis au droit en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

Article 7. Modalités de fourniture des prestations Secret'R.Online s'engage à mettre en œuvre, dans le respect des règles de l'art du moment, les moyens nécessaires permettant d'assurer les prestations de services demandées dans des délais compatibles avec les besoins du client. Le client tiendra à la disposition de Secret'R.Online toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de l'objet du contrat. Secret'R.Online s'engage également à restituer les documents et travaux effectués pour le compte du client à celui-ci par l'un des différents moyens retenus lors de l'acceptation du devis : mails, courrier postal, coursier (frais d'expédition à la charge du client). Sauf garantie expresse donnée dans les conditions particulières, les délais de livraison mentionnés ne sont pas des délais de rigueur. La responsabilité de Secret'R.Online ne pourrait être engagée que si le retard est important et imputable à sa faute lourde. Le client ne pourra invoquer les délais d'exécution pour demander la résolution du contrat, réclamer des dommages et intérêts ou faire valoir tout autre revendication, sauf stipulation contraire écrite expressément acceptée par Secret'R.Online. Les modalités de livraison sont précisées sur le devis et fixées d'un commun accord avec le client. La livraison est effectuée soit : par la remise directe des travaux au client ou par délivrance à La Poste. Dans ce cas, le client récupérera les travaux sous format papier (210 x 297), sur cédérom ou clef de stockage USB ; par l'envoi via internet sous la forme de fichiers informatiques.

Article 8. Garanties Secret'R.Online garantit que les logiciels utilisés et les éléments créés et fournis aux clients ne sont pas illégaux. Le client est le seul responsable du contenu des publications dont ils demandent l'exécution par Secret'R.Online. Le client s'engage, notamment et de manière non limitative, à obtenir les autorisations et acquiescer les droits éventuels sur les textes, photos, illustrations et en général tout œuvre utilisée. Secret'R.Online décline toute responsabilité en cas d'interruption de service Internet ou de perte de données causée par un fournisseur d'accès à Internet n'ayant aucun lien direct avec elle.

Article 9. Pénalité de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 15,00% (par an) du montant TTC du prix d'acquisition figurant sur la facture seront dues automatiquement et de plein droit sans formalité aucune ni mise en demeure préalable, sans préjudice de toute autre action que le Fournisseur serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. En outre, Secret'R.Online se réserve la faculté de saisir le tribunal compétent afin que celui-ci fasse cesser cette inexécution, sous astreinte par jour de retard.

Article 10. Limitation des responsabilités Secret'R.Online 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 des dommages encourus par les supports informatiques, il appartiendra au client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. Le client convient que Secret'R.Online n'encourra aucune responsabilité, à raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de demandes ou de réclamations formulées contre le client et émanant d'un tiers quel qu'il soit, notamment en ce qui concerne les éventuels droits et copyright. Lorsque la prestation est terminée et transmise au client, Secret'R.Online n'assume plus aucune responsabilité. En conséquence, Secret'R.Online n'est tenue à aucune indemnisation pour tous dégâts encourus par le client à la suite de modifications apportées à la prestation de services par le client ou un utilisateur Internet ou n'importe qui en dehors de Secret'R.Online. Il en résulte que les documents voyagent aux risques et périls du client, auquel il appartient, en cas d'avarie, de perte ou de manquant, de faire toute réserve ou d'exercer tout recours auprès des transporteurs responsables, conformément à l'article L.133-3 du Code de commerce.

La responsabilité de Secret'R.Online ne pourrait 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 extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendants de sa volonté et qui échappe à son contrôle. La responsabilité de Secret'R.Online, si elle est prouvée, sera limitée au montant hors taxes n'excédant pas la moitié de la somme totale hors-taxes, effectivement payée par le client pour le service fourni par Secret'R.Online à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé réception.

Article 11. Confidentialité. Secret'R.Online 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 Secret'R.Online 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 Secret'R.Online 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 à la pleine maîtrise du client à compter du paiement intégral de la prestation, Secret'R.Online 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 ; Restituer tout document fourni par le client à la fin de la mission ; signer un accord de confidentialité si le client le souhaite.

Article 12. Informatiques et libertés En application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et sont destinés à un usage interne par Secret'R.Online. En outre, il est précisé que Le client s'engage à communiquer à Secret'R.Online ses coordonnées exactes et il s'engage à maintenir une adresse E-mail de contact ainsi qu'une adresse postale valable.

Le client dispose donc d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition s'agissant des informations le concernant, dans les délais prévus par la loi et la réglementation en vigueur.

Article 13. Loi applicable et juridiction Les présentes conditions générales de vente et les relations contractuelles y afférentes sont régies par le droit français. À défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera de la compétence du tribunal de commerce de Lille.

Ces conditions générales de vente doivent être dûment signées et précédées de la mention «lu et approuvé » et apposition du cachet commercial du Client.

Secret'R.Online – Siret : 819 418 468 00016, 114 rue Jean Jaurès, 59580 ANICHE. 07 83 49 86 01. contact@secret-r-online.fr