

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 – Champ d’application

Les présentes Conditions Générales de Vente s’appliquent, sans restriction ni réserve à toutes prestations de conseils, de formation et de fourniture de fonctions supports concourant à l’assistance digitale et administrative (les « Services »), des clients professionnels (les « Clients » ou le « Client »), de la Société ASSISTPRO360 (le « Prestataire »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par le Prestataire auprès des Clients de même catégorie, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire. Elles sont également communiquées à tout Client préalablement à la conclusion d'une convention unique visée aux articles L.441-3 et suivants du Code de commerce, dans les délais légaux.

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières.

Les Services sont proposés à la vente pour les territoires suivants :

- France Métropolitaine
- Monaco

ARTICLE 2 – Commandes

Le Client peut contacter le Prestataire, à sa convenance, par mail, par téléphone (n° : 07 49 41 89 03), par le formulaire de contact mis à disposition sur le site web www.assistpro360.com ou via les réseaux sociaux, notamment LinkedIn et WhatsApp.

Les ventes de Services ne sont parfaites qu’après que le Prestataire ait réalisé une première phase de détection, d’audit et de collecte des besoins du Client prenant la forme d’un « Rendez-vous Découverte » (réalisé par tous moyens), lequel ne fait pas l’objet d’une facturation.

A l’issue de ce rendez-vous, le Prestataire fait parvenir par courrier électronique au Client une proposition commerciale sous 8 jours ouvrés.

Lorsque le Client a commandé une multiplicité de prestations auprès du Prestataire, la proposition commerciale est accompagnée d’un planning prévisionnel ainsi que de la liste des outils, supports ou toute autre ressource susceptible d’être utilisés ou déployés, dans ce but.

En cas de commande d'une multiplicité de prestations, la proposition commerciale éditée par le Prestataire pourra faire mention d'une facturation à venir sous la forme d'un abonnement payable au terme de la réalisation de chacune d'entre-elles (cf. article 4 Modalités de fourniture des Services et conditions de règlement).

Le Client, en retour, manifesterà son accord de principe par la réalisation d'une des formalités suivantes :

- Proposition commerciale validée par signature électronique et renvoyée au Prestataire par courrier électronique.
- Réponse par mail mentionnant l'accord express du Client pour la réalisation des Services dans les termes de la proposition commerciale avec l'apparition de la mention « Bon pour accord ».

Si le Client n'est pas en accord avec les termes de la proposition commerciale les parties s'engagent à se rapprocher et à renégocier ensemble à l'occasion d'un nouveau rendez-vous, réalisé par tous moyens, selon les disponibilités de chacun.

Les données enregistrées dans le système informatique du Prestataire constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client.

La proposition commerciale envoyée par le Prestataire est valable 30 jours calendaires après son envoi par mail au Client.

Un acompte équivalent à 30% du montant figurant dans la proposition commerciale est exigé par le Prestataire pour toute commande de Service(s).

Le paiement de l'acompte devra intervenir dans les 7 jours ouvrés à compter de la validation du devis par le Client.

La commande est réputée parfaite dès lors que :

- le Client aura retourné au Prestataire, dans le délai imparti, la proposition commerciale datée, signée et portant la mention « Bon pour Accord ».
- le Client aura procédé au paiement de l'acompte, lequel doit intervenir dans les 15 jours calendaires qui suivent l'acceptation de la proposition commerciale.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire moins de 7 jours avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini à l'article "Conditions de règlement-Délais de règlement" des présentes Conditions Générales de Vente sera de plein droit acquis au Prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

ARTICLE 3 – Tarifs

Les Services sont fournis aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la passation de la commande, selon la proposition commerciale préalablement établie par le Prestataire et acceptée par le Client, comme indiqués à l'article « Commandes » ci-dessus.

Les tarifs s'entendent nets et HT.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de chaque fourniture de Services.

Les conditions de détermination du coût des services dont le prix ne peut être connu a priori ni indiqué avec exactitude, ainsi que la méthode de calcul du prix permettant de vérifier ce dernier, seront communiquées au Client ou feront l'objet d'un devis détaillé, à la demande du Client, conformément aux dispositions de l'article L.441-1, III du Code de commerce.

ARTICLE 4 – Modalités de fourniture des Services et conditions de règlement

La fourniture des Services par le Prestaire débute :

- Lorsque la commande réputée parfaite par l'accomplissement des formalités décrites à l'article 2 « Commandes »,
- Après vérification et transmission de l'ensemble des données, données techniques, documents et informations par le Client au Prestataire.

Si au moment de la réalisation des Services, le Prestataire constate que l'estimation faite initialement s'avérait être insuffisante pour les accomplir, au regard d'éléments ou de circonstances qui n'étaient pas prévisibles au moment du rendez-vous initial, ou si les informations transmises par le Client se révélaient être inexactes, les parties s'obligent à renégocier ensemble. Dans cette hypothèse, le Prestataire s'obligera à formaliser une nouvelle proposition commerciale portant spécifiquement sur le travail restant à accomplir. Il pourra également proposer la sous-traitance des prestations supplémentaires ou annexes.

Cette nouvelle proposition commerciale est acceptée et signée dans les mêmes conditions telles que décrites à l'article 2.

La livraison des Services s'effectue au domicile du Client. A cette occasion, il est convenu d'un rendez-vous spécifique, réalisé par tous moyens, ayant pour objet la livraison des Services. En cas de commande d'une multiplicité de prestations, la réalisation des Services s'accomplit au fur et à mesure de leur achèvement, selon les termes de la proposition commerciale et du planning transmis par le Prestataire.

La livraison des Services entraîne le transfert de propriété des supports et documents réalisés par le Prestataire.

S'agissant de la réalisation d'un Service unique, le Prestataire édite et transmet par voie électronique au Client, dans les 48 heures suivant sa réalisation, une facture, éventuellement accompagnée d'un compte rendu de mission.

S'agissant d'une facturation par abonnement en cas de multiplicité de prestations, le Prestataire édite et transmet, par voie électronique au Client, une facture dans les 48h suivant la réalisation de chaque Service.

Le Client s'oblige à régler la facture dans les 30 jours calendaires qui suivent sa réception.

Le paiement s'effectuera par virement bancaire exclusivement.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux de 10% du montant TTC du prix des Services figurant sur ladite facture, seront automatiquement et de plein droit acquises au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

La formule de calcul applicable sera la suivante : Pénalités de retard = (10% x Montant TTC) x (nombre de jours de retard/365).

Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros sera due, de plein droit et sans notification préalable en cas de retard de paiement. Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassent ce montant, sur présentation des justificatifs.

La responsabilité du Prestataire ne pourra en aucun cas être engagée en cas de retard ou de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client, ou en cas de force majeure.

Le Prestataire pourra recueillir le témoignage du Client, permettant de s'assurer de sa satisfaction au terme de la réalisation des Services. Ce témoignage pourra être publié sur le site internet de la Société sur accord exprès et préalable du Client.

ARTICLE 5 – Responsabilité du Prestataire – Garantie

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdites Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 8 jours à compter de leur découverte.

Le Prestataire rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux.

En tout état de cause, au cas où la responsabilité du Prestataire serait retenue, la garantie du Prestataire serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

La garantie accordée par le Prestataire ne pourra en aucun cas excéder une durée de trente (30) jours à compter de la date de livraison des Services commandés matérialisés par l'envoi de la facture du solde et des documents de réalisation des Services remis au Client.

ARTICLE 6 – Données personnelles

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, il est rappelé que les données nominatives demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires du Prestataire chargés de

l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des informations communiquées par l'intermédiaire du Site Internet répond aux exigences légales en matière de protection des données personnelles, le système d'information utilisé assurant une protection optimale de ces données.

Le Client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition, de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

ARTICLE 7 – Imprévision

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurait au-delà de 90 jours calendaires après la date prévue de fourniture des Services, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour Imprévision ».

ARTICLE 8 – Exécution forcée en nature

En cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance dispose du droit de requérir l'exécution forcée en nature des obligations découlant des présentes. Conformément aux dispositions de l'article 1221 du Code Civil, le créancier de l'obligation pourra poursuivre cette exécution forcée après une simple mise en demeure, adressée au débiteur de l'obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception demeurée infructueuse, sauf si celle-ci s'avère impossible ou s'il existe une disproportion manifeste entre son coût pour le débiteur, de bonne foi, et son intérêt pour le créancier.

Par dérogation expresse aux dispositions de l'article 1222 du Code civil, en cas de manquement de l'une ou l'autre des Parties à ses obligations, la Partie victime de la défaillance ne pourra pas faire exécuter lui-même l'obligation par un tiers, aux frais de la Partie défaillante. Le créancier de l'obligation pourra toutefois demander en justice que la Partie défaillante avance les sommes nécessaires à cette exécution.

La Partie victime de la défaillance pourra, en cas d'inexécution de l'une quelconque des obligations incombant à l'autre Partie, demander la résolution du contrat selon les modalités définies à l'article « Résolution du contrat ».

ARTICLE 9 – Exception d'inexécution

Il est rappelé qu'en application de l'article 1219 du Code civil, chaque Partie pourra refuser d'exécuter son obligation, alors même que celle-ci est exigible, si l'autre Partie n'exécute pas la sienne et si cette inexécution est suffisamment grave, c'est-à-dire, susceptible de remettre en cause la poursuite du contrat ou de bouleverser fondamentalement son équilibre économique. La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie défaillante de la notification de manquement qui lui aura été adressée à cet effet par la Partie victime de la défaillance indiquant l'intention de faire application de l'exception d'inexécution tant que la Partie défaillante

n'aura pas remédié au manquement constaté, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi. Cette exception d'inexécution pourra également être utilisée à titre préventif, conformément aux dispositions de l'article 1220 du Code civil, s'il est manifeste que l'une des Parties n'exécutera pas à l'échéance les obligations qui lui incombent et que les conséquences de cette inexécution sont suffisamment graves pour la Partie victime de la défaillance.

Cette faculté est utilisée aux risques et périls de la Partie qui en prend l'initiative.

La suspension d'exécution prendra effet immédiatement, à réception par la Partie présumée défaillante de la notification de l'intention de faire application de l'exception d'inexécution préventive jusqu'à ce que la Partie présumée défaillante exécute l'obligation pour laquelle un manquement à venir est manifeste, signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Cependant, si l'empêchement était définitif ou perdurait au-delà de 90 jours calendaires, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour manque d'une partie à ses obligations ».

ARTICLE 10 – Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas 90 jours calendaires. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse le délai de 6 mois à compter du délai de fourniture des Services initialement fixé, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour force majeure ».

Pendant cette suspension, les Parties conviennent que les frais engendrés par la situation seront répartis par moitié.

ARTICLE 11 – Résolution du contrat

Résolution pour Imprévision

La résolution pour l'impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant

ci-après, intervenir que 30 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Résolution pour force majeure

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une Partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que 30 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Toutefois cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

Résolution pour manquement d'une Partie à ses obligations

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des Parties des obligations suivantes :

- pour le Prestataire, les obligations prévues à l'article « Modalités de fourniture des Services » :
- pour le Client le non-paiement à l'échéance de toute sommes dues au titre des Services commandés ;

visées aux articles du présent contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la Partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 30 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Dispositions communes aux cas de résolution

Il est expressément convenu entre les Parties que le débiteur d'une obligation de payer aux termes de la présente convention, sera valablement mis en demeure par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code Civil.

Les prestations échangées entre les Parties depuis la conclusion du contrat et jusqu'à sa résolution ne pouvant trouver leur utilité que par l'exécution complète de celui-ci, elles donneront lieu à restitution intégrale.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 12 – Litiges

En cas de litiges portant sur la fourniture de Services conclus en application des présentes conditions générales de vente, que ce soit tant sur leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites, le Prestataire et le Client s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le Client a la possibilité de saisir le médiateur conventionnel dont relève le Prestataire, à savoir le Centre de Médiation de Grenoble / ADEMS, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

ARTICLE 13 – Langue du contrat – Droit applicable

Les présentes Conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14 – Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Vente sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.