

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Article 01 - Application

Les conditions générales de ventes sont applicables à toutes les commandes de prestations de service passées à l'entreprise ANN@SSIST', entreprise individuelle sous le statut de micro-entreprise, établie à l'adresse indiquée sur le devis, Siret N° 897 472 148 000 13, représentée par Madame Annabelle LHOMME.

Toute mission de secrétariat confiée à l'entreprise ANN@SSIST', implique l'acceptation sans réserve du client des présentes CGV et la renonciation à ses propres conditions, sauf convention spéciale contrainte écrite.

Article 02 - Prestations

L'entreprise ANN@SSIST' propose des prestations de secrétariat aux professionnels et aux particuliers dans le domaine administratif.

Article 03 - Engagement

L'entreprise ANN@SSIST' engage son savoir-faire et son professionnalisme à la bonne réalisation des missions qui lui sont confiées, ainsi qu'à respecter les délais convenus avec le client lors de la prise de commande. Les prestations sont réalisées en télétravail ou sur site du client.

Article 04 - Devis et commande

Toute demande de prestation adressée à L'entreprise ANN@SSIST' donne lieu à l'établissement d'un devis personnalisé, gratuit et sans engagement. Ce devis sera établi sur la base des informations communiquées par le client et lui sera adressé par courrier postale ou par mail. Ce devis précisera :

La prestation demandée

Le lieu de réalisation

Le type de réalisation (télétravail ou sur site)

La nature de la réalisation (ponctuelle ou récurrente)

Le prix de la prestation (forfait ou de l'heure)

Le délai de livraison, convenu d'un commun accord entre le client et l'entreprise ANN@SSIST'

Tout devis est valable un mois à compter de sa date d'émission.

Le devis, une fois accepté par le client, doit être daté, signé et porter la mention « bon pour accord » et sera ainsi considéré comme une commande ferme et définitive. Il devra être accompagné des présentes CGV, dûment datées, signées et portant la mention manuscrite « lu et approuvé ». Toute commande devra être accompagné d'un acompte de 30% du montant total des prestations, non remboursable si annulation de la commande en dehors des conditions portées à l'article 7. Le solde sera réclamé et réglé à la fin des travaux ou à chaque fin de mois si les travaux sont réguliers.

Article 05 - Tarifs

Les prix indiqués sont fermes et définitifs, ils peuvent être calculés à l'unité (à la carte), à l'heure ou au forfait. Les tarifs des prestations sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande par le client. Les tarifs sont libellés en euros et ne sont pas soumis à la TVA, conformément à Art. 283-2 du Code Gal des impôts pour les prestations de service. Les tarifs sont révisibles au 1er janvier de chaque année, toutefois l'entreprise ANN@SSIST' s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans avis préalable.

Article 06 - Majorations et frais supplémentaires

Toute prestation réalisée en urgence à la demande du client sera majorée comme suit :

- En soirée après 18 h 00 + 25% sur le montant total NET de la prestation
- Le week-end et les jours fériés + 50 % sur le montant total NET de la prestation

Des frais supplémentaires peuvent s'ajouter au devis accepté par le client, tels que :

- Fournitures spécifiques à la réalisation des prestations
 - Frais d'affranchissement au tarif en vigueur de La Poste
 - Frais de livraison des prestations
 - Frais de sauvegarde de documents : clé USB, disque dur externe
- Un justificatif de chaque dépense sera joint à la facture.

Article 07 - Droit de rétractation et d'annulation

Le client dispose d'un délai de rétractation de 7 jours calendaires suivant la date de signature du devis et uniquement s'il est prévu un début d'exécution de la prestation postérieur à un délai de 7 jours calendaires. Toutefois, toute annulation de commande devra être soumise à l'entreprise ANN@SSIST' par écrit et aucune annulation de commande ne pourra être acceptée lorsque la prestation est débutée et l'acompte ne pourra être remboursé au client.

Article 08 - Livraison

8.1 Les modes de livraisons

La livraison est effectuée :

- soit par la remise directe au client des documents concernant la prestation
- soit par l'envoi d'un courrier postal ou courrier électronique à l'attention du client
- soit au lieu indiqué par l'acheteur sur le devis via un courrier postal

Le délai de livraison indiqué lors de la signature du devis n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans l'exécution de la prestation ne pourra pas donner lieu au profit du client à :

- l'allocation de dommages et intérêts ;
- l'annulation de la commande. Le risque du transport vers un tiers est supporté en totalité par le client. En cas de prestations non conformes au devis, le client devra formuler toutes les réserves nécessaires à réception desdites prestations. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les 5 jours suivant la livraison, par courrier recommandé AR.

8.2 - Début des travaux

La réalisation des prestations débute dès signature du devis et des présentes CGV, et dès lors que l'acompte de 30% a été versé. Délai respecté sous réserve d'encaissement de l'acompte et à jour des règlements de prestations antérieures.

8.3 - Délais

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, l'entreprise ANN@SSIST' s'engage à les respecter, mais leur dépassement ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation de la commande ou à bénéficier de dommages et intérêts au profit du contractant. Tout dépassement de délais dû à des modifications demandées par le client en dehors de la prestation prévue sur le devis entraînera une facturation supplémentaire à la charge du client.

Article 9 - Modalités de paiement

Le règlement peut être effectué par chèque bancaire ou postal à l'ordre de l'entreprise ANN@SSIST' ou Annabelle LHOMME, par virement, en espèces ou en carte bancaire via le site internet www.sec41.com

Aucun escompte ne sera accordé pour tout paiement anticipé, sauf indication contraire sur la facture.

[Article 10 - Retard de paiement](#)

Conformément à la loi n° 921442 du 31.12.1992, tout défaut de paiement à la date de règlement figurant sur les factures des prestations fournies par l'entreprise ANN@SSIST', des pénalités de retard seront appliquées au taux de 10% par mois, applicables dès le premier jour de retard.

Conformément à la loi 2012-387 du 22 mars 2012, le décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012, articles L.441-6 et D.441-4 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, dès le premier jour de retard.

[Article 11 - Transmission des données](#)

Le client s'engage à fournir à l'entreprise ANN@SSIST' tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la mission. Toute omission de la part du client pourra entraîner une révision de la date de livraison des prestations, voire une annulation de la commande. Le client peut, à sa convenance, transmettre ses données :

- Par courriel : annassist41@gmail.com
- Par téléphone : 06.49.93.80.98 • Par voie postale à l'adresse mentionnée à l'Article 1

[Article 12 - Supports de communication](#)

L'entreprise ANN@SSIST' ne fournit pas les éléments visuels qui devront être intégrés aux productions, sauf demande expresse écrite du client, et avec accord de l'entreprise ANN@SSIST', moyennant rémunération établie dans le devis ou dans un devis annexe (achat de photos, d'images, etc.).

Le client garantit à l'entreprise ANN@SSIST' qu'il possède la totalité des droits sur tous les éléments fournis (textes, images, photos, etc.).

Le client sera le seul responsable de tout acte de contrefaçon, de plagiat ou de violation de droits de propriété intellectuelle et s'engage à décharger l'entreprise ANN@SSIST' de toute responsabilité concernant les informations qu'il aura fournies (textes, images, photos, toutes données multimédias, etc.)

[12.1- Images](#)

Le client doit fournir à l'entreprise ANN@SSIST' des visuels de qualité suffisante pour leurs utilisations dans les productions et veillera à ce que les images fournies respectent le droit à l'image.

[12.2 - Propriété intellectuelle - Droits d'auteur - Droits d'utilisation](#)

L'entreprise ANN@SSIST' est seule propriétaire des droits d'auteur des réalisations. L'exploitation de ses créations fera l'objet d'un contrat de cession de droits d'auteur signé par les deux parties. Toute vente de fichiers source, à la demande du client, entraînera une révision du contrat de cession et fera l'objet d'une proposition tarifaire.

[12.3- Diffusion des créations](#)

L'entreprise ANN@SSIST' se réserve le droit de diffuser les créations réalisées à des fins de présentation, et sur tout type de support. En cas de refus, le client devra faire part de ses dispositions à l'entreprise ANN@SSIST' par lettre recommandée avec AR.

[12.4 - Validation des maquettes](#)

À défaut d'une validation de la maquette par le client dans un délai de 7 jours calendaires, celle-ci sera considérée comme validée par les deux parties.

[Article 13 - Résiliation du contrat](#)

L'entreprise ANN@SSIST' se réserve le droit de conserver l'acompte versé après toute résiliation par le client, en cours d'exécution de la prestation.

[Article 14 - Cas de force majeure](#)

La responsabilité de l'entreprise ANN@SSIST' ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure. Celle-ci s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible (art 1148 du Code civil) soit catastrophes naturelles, mouvements sociaux, vol, panne EDF, guerre ou malveillance.

[Article 15 - Traitement des données à caractère personnel](#)

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

[Article 16 - Confidentialité](#)

L'entreprise ANN@SSIST' souhaite obtenir de la part de ses clients, une confiance totale afin de collaborer et instaurer un travail d'équipe en toute sérénité dans la confidentialité et la discrétion. L'entreprise ANN@SSIST' est à l'écoute pour répondre avec rigueur aux exigences et s'adaptera aux obligations sur une durée dont seul le client décidera et sans aucun engagement.

Le télésecrétariat est basé sur le respect, une des priorités de l'entreprise ANN@SSIST', pour établir un véritable partenariat et des relations humaines avec ses clients.

[Article 17 - Conditions de collaboration et responsabilité](#)

Le client tiendra à la disposition de l'entreprise ANN@SSIST', dans les délais nécessaires, toutes les informations et documents pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat. Tout document fourni par le client et ne pouvant être traité correctement fera l'objet d'une annulation de la commande par le prestataire, sans pénalité exigible.

[Article 18 - Loi informatique et liberté](#)

Conformément à l'article 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client disposera d'un droit de rectification, de modification et de suppression des données qu'il aura communiquées à l'entreprise ANN@SSIST'.

[Article 20 - Juridiction](#)

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution d'un contrat conclu avec la société l'entreprise ANN@SSIST' sera de la compétence du Tribunal de Blois.

[Article 21 - Référencement](#)

Le client accepte que le prestataire puisse faire figurer parmi ses références le nom de l'entreprise de son client.

[Article 22 - Traitement des données personnelles relatives au RGPD \(Règlement Général sur la Protection des Données\)](#)

[1 - Conformité au RGPD](#)

Pour tout traitement de données personnelles effectué en relation avec ce contrat, les parties se conformeront au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) – « RGPD ».

Chaque partie déclare et garantit à l'autre partie qu'elle se conformera strictement au RGPD pour tout traitement de données personnelles effectué en rapport avec ce contrat.

Nonobstant toute clause contraire, les parties n'encourent aucune responsabilité contractuelle au titre du présent contrat, dans la mesure où le respect du RGPD les empêcherait d'exécuter l'une de leurs obligations au titre de ce contrat.

[2 - Données personnelles du prestataire](#)

Si le client effectue un traitement de données personnelles du prestataire, ou permet à un tiers de le faire, il devra en informer le prestataire et se conformer au RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

[3 - Données personnelles du client](#)

Le prestataire traite des données personnelles du client, comme détaillé dans la politique de traitement de données personnelles figurant en annexe 01 au présent. Si le prestataire effectue d'autres traitements de données personnelles du client, ou permet à un tiers de le faire, il devra en informer le client et se conformer au RGPD, et le cas échéant donner instruction au tiers d'en faire de même et garantir qu'il s'y conformera.

[4 - Données personnelles de tiers](#)

Engagement de confidentialité :

Si la prestation de services induit le traitement de données personnelles de tiers, ces données personnelles devront rester confidentielles. En conséquence, conformément à l'article 14, paragraphe 5, (d), du RGPD, les parties ne seront pas tenues de fournir à la personne concernée les informations listées à l'article 14.

[Sous-traitance de données personnelles](#)

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le prestataire pourra être amené à effectuer un traitement de données personnelles pour le compte du client, le client déterminant seul les finalités et les moyens du traitement. Dans ce cas, le client sera responsable du traitement et le prestataire sera son sous-traitant, au sens de l'article 28 du RGPD.

Préalablement à toute sous-traitance de données personnelles, les parties concluront un contrat de sous-traitance conforme au modèle ci-annexé. Annexe 01 au présent.

[Co-traitance de données personnelles](#)

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le prestataire pourra être amené à déterminer, conjointement avec le client, les finalités et les moyens d'un traitement de données personnelles. Dans ce cas, le client et le prestataire seront responsables conjoints du traitement, au sens de l'article 26 du RGPD. Préalablement à toute co-traitance de données personnelles, les parties concluront un contrat de co-traitance conformément au modèle ci-annexé. Annexe 01 au Présent.

[Annexe 01 : Conditions relatives aux traitements des données à caractère personnel](#)

Applicables aux progiciels installés chez le Client ainsi qu'aux services associés.

Les Parties reconnaissent que le Prestataire, afin d'exécuter ses obligations aux termes du présent Contrat, aura accès et traitera des données à caractère personnel fournies par le Client en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation. Le Client s'engage à alerter sans délai le Prestataire en cas d'évolution des services demandés par le Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut du Prestataire au regard de la réglementation.

La présente annexe a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, sous-traitant dans le traitement de données, s'engage à effectuer pour le compte du Client, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnels définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur et en particulier le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le RGPD) qui sera pleinement applicable aux parties à compter du 25 mai 2018.

La présente annexe définit également les conditions dans lesquelles le Prestataire, en dehors de toute Prestation de service, est amené à traiter, en tant que Responsable de Traitement, les Données internes du Client, et ce à des fins de gestion de la relation commerciale et dans le strict respect des dispositions du RGPD.

[Article 1. Définitions](#)

« Responsable de Traitement » désigne la personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec D'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

« Données personnelles » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (la Personne concernée) ; Est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

« Personne concernée » désigne la personne à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du Traitement. « Traitement des données personnelles » ou « Traitement » désigne toute opération ou tout ensemble

D'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel.

« Sous-traitant » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement.

[Article 2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance](#)

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) de déploiement, de formation et d'assistance sur ses solutions. L'intégralité des services commandés sont décrits dans les Bons de Commande et ou Conditions Particulières approuvés par le client.

La nature des opérations réalisées sur les données est la consultation, l'effacement ou la destruction ainsi que le verrouillage.

La ou les finalité(s) du traitement sont nécessaires à la fourniture des services commandés tels que décrits dans le contrat.

Les données à caractère personnel traitées sont celles qui sont collectées par le Client et mises à disposition du prestataire le temps du traitement à réaliser sur la base de données pour les besoins de réalisations des prestations de déploiement, formation, assistance ou tout autre service commandé dans les Bons de Commande et/ou Conditions Particulières approuvés par le Client.