

## **CONDITIONS GENERALES DE SERVICES**

### **Article 1 – Définition :**

Le présent contrat engage le client et SADSO31 représenté par Sonia SCOCCINI dont le siège social est situé 27 rue Charles GOUNOD – 31200 TOULOUSE.

### **Article 2 – Objet :**

Les présentes conditions générales de service ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles SADSO31 délivre ses prestations.

SADSO31 propose un service de gestion administrative et commerciale, à destination de toutes les personnes, physiques et morales, à titre professionnel ou personnel.

La liste des prestations n'est pas exhaustive.

SADSO31 se réserve le droit d'ajouter, modifier ou supprimer tout service qu'elle jugera nécessaire.

Les présentes conditions générales de service pourront être complétées, si besoin, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées.

### **Article 3 – Application des conditions générales de service :**

Toutes les prestations proposées sont soumises aux présentes conditions générales de service.

Les présentes conditions générales de service sont portées à la connaissance du client à l'onglet « CGS » du site internet.

Toute demande de prestation de la part du client entraîne l'acceptation des présentes conditions sans réserve ou restriction.

### **Article 4 – Déroulement des prestations :**

Le client prend contact par téléphone, par mail, ou par courrier, et explique très précisément le travail qu'il souhaite voir effectuer.

En cas de manque de précision ou d'information, SADSO31 ne saurait être tenue responsable des conséquences qui en découleraient.

SADSO31 établira un devis ou un contrat détaillé, en fonction de la demande du client, qui sera adressé à ce dernier par mail ou courrier.

Si les modalités du devis ou du contrat conviennent au client, celui-ci devra le retourner accepté, avec la mention « bon pour accord » suivie de la date du jour et de sa signature, accompagné d'un acompte équivalent à 20% de la somme totale, aucune prestation ne sera commencée avant réception de cet acompte.

Selon la prestation demandée, SADSO31 peut se déplacer chez le client, notamment en cas d'impossibilité d'exécuter le travail à distance (classement, archivage, ...).

Dans un souci d'efficacité, le prestataire ne se déplacera pas pour une prestation d'une durée continue inférieure à 3 heures et se réserve le droit de refuser le déplacement, notamment en cas d'indisponibilité ou s'il estime que la distance à parcourir est trop importante.

### **Article 5 – Tarif :**

Toute demande devra obligatoirement faire l'objet d'un devis ou d'un contrat.

Les tarifs sont dégressifs et sont entendus TTC. Les déplacements, les affranchissements, et les consommables (papier, encre, enveloppes, ...) sont facturés en plus.

Le forfait déplacement est de 15 euros TTC à Toulouse.

Un supplément de 20% sera appliqué pour les devis et travaux à effectuer après 19H et le samedi à la demande du client. Un supplément de 40% sera appliqué pour les demandes et travaux à effectuer le dimanche et les jours fériés.

Les tarifs des contrats signés pourront être réévalués chaque année au 1<sup>er</sup> janvier.

#### **Article 6 – Paiement des prestations et pénalités :**

La facture est établie à la fin de la prestation pour les travaux ponctuels, ou à la fin du mois pour les travaux réguliers, et doit être réglée par le client dès réception. Les paiements (acompte et soldes) peuvent s'effectuer, en espèces contre remise d'un récépissé, par chèque à l'ordre de Sonia SCOCCINI, par virement en mentionnant son nom et son n° de facture.

Dans le cas d'un retard de paiement, conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, le client se verra appliquer une pénalité correspondant à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues. Tout défaut de paiement entraînera, après envoi d'un courrier de relance, octroyant au client un délai de 10 jours ouvrables pour régulariser son impayé, une mise en demeure, puis en cas de non régularisation dans les 15 jours ouvrables, une saisie de la juridiction compétente afin d'obtenir le paiement des sommes susvisées. De plus, pour un même client, une prestation non réglée entraînera la suspension immédiate de toute autre prestation. Cette dernière pourra toutefois reprendre suite au règlement.

#### **Article 7 – Obligations de SADSO31 :**

SADSO31 est soumise à une obligation de moyen et non à une obligation de résultat.

SADSO31 s'engage à fournir les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites en préambule des présentes conditions générales de service. SADSO31 est tenu au secret professionnel et s'engage donc à ne divulguer à quiconque, en dehors de ses collaborateurs, les informations auxquelles elle aura accès de par ses prestations.

SADSO31 s'engage à réaliser la prestation demandée dans les délais convenus à l'avance avec le client.

Cependant les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard ou report de la date ou de l'heure de l'intervention ou de l'exécution ne pourra donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou annulation de la part du client.

#### **Article 8 – Obligations du client :**

Le client s'engage à respecter les présentes conditions générales de service. Dans un souci de qualité et de rapidité, le client s'engage à communiquer précisément la raison de sa demande ainsi que la finalité recherchée de la prestation. Le client s'engage à tenir à disposition de SADSO31 l'ensemble des documents (manuels, CD, DVD, licences, mots de passe, listing, ...) dont elle aura besoin pour la bonne exécution de sa prestation. Tout document fourni par le client et ne pouvant être traité (bande son inaudible, document manuscrit illisible, ...) fera automatiquement l'objet d'une annulation.

Dans le cas d'une prestation à réaliser sur l'ordinateur du client, celui-ci s'engage à respecter les législations en vigueur concernant l'utilisation de sa connexion Internet et des logiciels installés sur son ordinateur (licence en cours de validité). Il doit notamment posséder les droits et licences d'utilisation des logiciels installés ou à installer sur son ordinateur. Il doit pouvoir fournir les CD d'origine avec les documentations. La prestation cesserait dans l'hypothèse où SADS031 découvrirait que ces conditions n'ont pas été respectées, et la prestation jusque là effectuée resterait facturable.

SADS031 ne pourra être tenue responsable d'aucune conséquence du dommage résultant de ce non respect. Le client est responsable de la réalisation de la sauvegarde de ses données avant l'intervention SADS031.

Dans le cas d'une prestation sur site, le client s'engage à garantir un accès aisé aux équipements concernés par la prestation. L'intervention présuppose que le site est libre d'accès et vide de tout encombrement. Il ne peut être demandé à SADS031 de déplacer un quelconque objet de valeur. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment des frais d'électricité, les frais de connexion à Internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, ...) les frais téléphoniques (pour joindre clients, fournisseurs, partenaires, ...), sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le client ne pourra prétendre à un remboursement ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit.

Tout élément créé par SADS031 (charte graphique, logo, site Internet, texte, ...) ne peut être repris par le client en dehors de son usage personnel et n'a en aucun cas l'autorisation d'en faire commercialisation. SADS031 se réserve en la matière un droit d'auteur.

#### **Article 9 – Limites de responsabilités :**

SADS031 intervient uniquement sur demande explicite du client. A ce titre, quelle que soit la prestation demandée et quel que soit son lieu d'exécution, en aucun cas SADS031 ne pourra être tenu responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, et ce pour quelque raison que ce soit. D'une manière générale, SADS031 ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier, marchand ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit suite à l'exécution d'une prestation requise par le client. Quel que soit le déroulement de la prestation, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. Par conséquent, SADS031 ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une perte totale ou partielle des données présentes sur l'équipement du client. Le client a donc la responsabilité exclusive d'effectuer une sauvegarde de ses données avant la prestation. Dans le cas où SADS031 devrait procéder à une sauvegarde des données du client, le client reconnaît et accepte sans aucune réserve de dégager l'entière responsabilité de SADS031 au cas où une partie ou la totalité des données serait altérée ou perdue. SADS031 n'est pas tenu de vérifier la validité des licences informatiques du client et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation de logiciels sans licence. En aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la prestation. En tout état de cause, si la responsabilité de SADS031 venait à être retenue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité versée SADS031 ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de l'intervention.

## **Article 10 – Annulation de l'intervention, rétractation, contestation et force majeure :**

Si pour quelque raison que ce soit, **le client particulier** décide d'annuler la prestation, celui-ci dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Il est toutefois précisé que le droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a commencé avec l'accord du client avant la fin du délai évoqué ci-dessus. Le contrat de prestation de service peut être dénoncé par l'une des parties et par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis d'un mois. Seules les factures payées peuvent donner droit à contestation. Les réclamations éventuelles doivent parvenir à SADSO31 au plus tard 8 jours après la fin de la prestation. Passé ce délai, SADSO31 décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations. Toute contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux de Toulouse. En cas de force majeure, (événement extérieur, imprévisible et irrésistible), SADSO31 sera libérée de toute obligation envers le client.

## **Article 11 – Réserve de propriété :**

SADSO31 se réserve la propriété des travaux effectués jusqu'au complet paiement du prix.

En cas de non paiement, le client devra rendre l'intégralité des travaux effectués par SADSO31.

## **Article 12 – Loi informatique et liberté :**

Les informations demandées au client sont nécessaires à l'intervention de SADSO31. Elles sont traitées avec la plus stricte confidentialité. Celles-ci sont utilisées uniquement par SADSO31.

Conformément à la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Toute demande est à adresser à

SECRETARIAT A DISTANCE SO 31 – Sonia SCOCCINI – 27 Rue Charles GOUNOD – 31200 TOULOUSE, ou par mail à [contact@sadso31.net](mailto:contact@sadso31.net)

En indiquant nom ; prénom, et adresse et une preuve d'identité. Les fichiers informatiques élaborés à partir des données personnelles que le client confie à SADSO31 font ou feront l'objet d'une déclaration auprès de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

## **Article 13 – Litiges et attribution de compétence :**

SADSO31 est à l'écoute pour toutes réclamations ou contestations de la part du client considéré comme étant de bonne foi, en vue de composer une solution amiable. Tout différent pouvant survenir entre le client et SADSO31 qui n'aurait pu être réglé à l'amiable relèvera de la compétence des tribunaux de Toulouse. Si une stipulation des présentes conditions, ou l'application d'une telle stipulation au client ou à SADSO31 était considérée par un tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions générales resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telles qu'exprimées à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet. En cas

de litige important dur l'application du présent contrat, d'un commun accord, les parties devront désigner un tiers arbitre.