

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES FREELANCE

Nous vous invitons à imprimer et conserver les présentes Conditions Générales de Prestation de Services, Conditions Générales d'Utilisation et la Politique de confidentialité.

Préambule

Laly'Anna, entreprise individuelle spécialisée dans la prestation de services destinées aux particuliers et associations, a été créé en nom propre par Karine TISON.

Son siège social est domicilié : 101, impasse du colombier 01290 Grièges.

Contact mail : service.lalyanna@outlook.fr

Téléphone : 07 68 11 58 99

EI - Laly'Anna, représentée par madame Karine TISON est enregistré au registre du commerce de Bourg en Bresse sous le N° de SIREN : **908635204** et à la chambre des métiers et de l'artisanat sous le N° **908 635 204 RM 01** -

Ci-après désigné « **le prestataire** »

Tous particuliers et associations n'ayant pas d'utilité publique – domiciliés en France métropolitaine, CORSE y compris

Ci-après désigné « **le client** »

Clause n°1. Objet

Les conditions générales de prestations de services (ci-après désignées : « **les conditions générales** ») détaillent les droits et obligations de la société Laly'Anna et de son client dans le cadre de la vente des prestations de services suivantes :

- Assistance administrative freelance
- Assistance réseaux sociaux Facebook et Instagram
- Vente de documents numériques

Les présentes Conditions Générales s'appliquent, sans restriction ni réserve, entre le prestataire et son client, pour tout achat de services payants fournis par le prestataire.

Les Conditions Générales et la Politique de confidentialité visent à définir les modalités entre le prestataire et le client, à partir de la passation de la commande jusqu'à la fourniture du service commandé, y compris le paiement.

Ces Conditions Générales, Conditions Générales d'Utilisation et Politique de confidentialité sont accessibles à tous moments sur le Site internet : <https://lalyanna.wixsite.com/admin>.

Le prestataire se réserve le droit de modifier ponctuellement les Conditions Générales. Elles sont applicables dès leur mise en ligne et ne peuvent s'appliquer aux transactions conclues antérieurement. La version des Conditions Générales applicable à l'achat du client est celle en vigueur sur le devis signé et à la date de passation de la commande.

Conformément à la réglementation en vigueur, le prestataire se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales, en fonction des négociations menées avec le client, par l'établissement de conditions particulières.

Clause n°2. Services

Les caractéristiques principales des services sont décrites avec la plus grande exactitude possible sur le devis. Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Toutefois si des erreurs ou omissions ont pu se produire quant à cette description, la responsabilité du prestataire ne pourrait être engagée.

- Les services sont fournis par l'entreprise individuelle Laly'Anna.
- Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du client.

Clause n°3. Obligations des parties

1. Laly'Anna s'engage à :

- réaliser ses prestations, suivant les termes du devis,
- réaliser convenablement ses prestations, en se conformant aux règles et pratiques.

2. Le Client s'engage à :

Fournir au prestataire, dans un délai de (8) huit jours maximum, tous les documents, renseignements et informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation commandée. En outre, le client certifie posséder les droits de propriétés intellectuelles et les autorisations administratives des pièces exploitées par le prestataire, dans le cadre de la mission confiée. Le client donne un accès aux logiciels et accès à distance. Les frais éventuels sont à charge client.

Le client peut transmettre ses données et documents :

- par courriel : service.lalyanna@outlook.fr
- par téléphone : 07 68 11 58 99
- en main propre à Karine TISON - 101, impasse du colombier 01290 Grièges
- par le biais de logiciel de transfert de fichier
- par voie postale à l'adresse suivante : EI - Laly'Anna- 101, impasse du colombier 01290 Grièges

Le client s'engage à utiliser les services du prestataire qu'à des fins strictement licites. Le prestataire se réserve le droit de refuser tous travaux dont les intentions seraient contraires à l'honnêteté ou à la morale.

Toute omission de la part du client pourra entraîner une révision de la date de livraison, voire une annulation partielle ou totale de la commande

Clause n°4. Devis - commande

1. Devis :

Toute demande de prestations de service donne lieu à l'établissement préalable d'un devis ou d'un contrat de prestation, écrit personnalisé et gratuit, sur la base des informations communiquées par le client et détaillant les prestations à effectuer. Ce devis est valable un (1) mois. Le temps de travail sera estimé au plus juste et sera réajusté sur la facture selon le temps de travail réellement effectué.

2. Commande :

Toute mise en place de service sera confirmée par l'envoi par le client du devis avec les présentes Conditions Générales, ou, s'il y a lieu du contrat de prestations, sans aucune modification, dûment signé avec la mention « *lu et approuvé, bon pour accord* », accompagné d'un acompte correspondant à 30% du montant total du devis.

Toute commande sera enregistrée effective qu'à réception du règlement de l'acompte, adressé au prestataire.

A défaut de réception du devis et des présentes Conditions Générales, ou, s'il y a lieu du contrat de prestations de services aux conditions particulières et accompagné de l'acompte de 30%, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer ou d'interrompre sa prestation.

Clause n°5. Durée du contrat

Les présentes conditions générales prennent fin à l'issue de la mission. Pour les prestations régulières, les conditions générales peuvent être tacitement reconduites. La reconduction sera notifiée sur le devis lors de la commande. En cas de signature de contrat de prestations régulière, la durée est indiquée sur le contrat.

Clause n°6. Modification

Au cas où le Client serait insatisfait des prestations réalisées par le prestataire et souhaiterait que le travail soit éventuellement corrigé, il doit en informer le prestataire, par écrit, dans les 3 jours suivant la fin de la réalisation de la prestation. Passé ce délai de 3 jours, les travaux

seront réputés conformes à la commande et le prestataire ne sera plus tenu responsable.

Clause n°7. Absence de remboursement / Annulation

Toute commande passée par le client est ferme et définitive.

Si toutefois, le client souhaite mettre un terme à l'utilisation du service en cours de fourniture, aucun remboursement *pro rata temporis* n'est effectué. En cas de résiliation anticipée par le client, toutes les sommes restantes éventuellement dues par le client seront immédiatement exigibles, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts et autres recours.

Clause n°8. Droit de rétractation

Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours, ce délai prenant fin à la signature du contrat, annulant ce délai.

Clause n°9. Lieux d'intervention

Toutes les prestations que le prestataire propose seront réalisées à distance (en télé-secrétariat),

Clause n°10. Prix (hors boutique en ligne)

Les tarifs du prestataire, visibles sur le site internet <https://lalyanna.wixsite.com/admin> sont donnés à titre indicatif et ne remplacent en aucun cas un devis établi selon les besoins spécifiques du Client. Le prestataire s'accorde le droit de modifier les tarifs indiqués sur ce site à tout moment.

Les prix des prestations vendues sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les prix indiqués sur le devis sont fermes et définitifs, ils sont libellés en euros et calculés hors taxes TVA : ils ne sont pas soumis à la TVA (article 293B du CGI). Par voie de conséquence, ils seront majorés :

- des frais de déplacement,
- d'affranchissements,
- de livraison ou d'acheminement,
- d'impression,

Les prix et les délais sont valables un mois à compter de la date d'émission du devis. Ils sont fermes et non révisables à la commande si celle-ci intervient dans le courant de ce mois. La prestation comprend tout ce qui est explicitement listé. Toute prestation ne figurant pas dans la présente proposition fera l'objet d'un devis complémentaire gratuit. Toute heure commencée est due.

Tous déplacements du Prestataire pour prise d'élément, seront facturés en supplément, selon le montant kilométrique mentionné sur le tarif en vigueur.

1. Débours :

Les frais d'affranchissements, de livraison ou d'acheminement ainsi que les frais d'achat de fournitures nécessaires à la bonne réalisation de la prestation ou les frais demandés par l'administration seront facturés directement au nom du client par l'organisme ou l'entreprise fournissant le service ou les fournitures. Ces frais seront :

- Soit payé directement par le client ;
- Soit payé en avance de frais par le prestataire. Dans ce cas le client s'engage à rembourser les frais de débours engagés par le prestataire pour son compte.

2. Majorations :

Une majoration pourra être appliquée en fonction des délais suivants (sous réserve de disponibilité) :

- Sous 48h majoration de 20% du tarif horaire
- Sous 24h majoration de 30% du tarif horaire
- Après 18h majoration de 30% du tarif horaire
- Week-end majoration de 50% du tarif horaire

3. Révision :

Les tarifs sont révisables au 1er Janvier de chaque année. Un avenant sera envoyé au client pour toute prestation régulière, qu'il pourra accepter ou refuser. En cas de refus, la prestation s'arrête automatiquement à la fin du mois en cours.

Toutefois, le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment, dans ce cas, il s'engage à facturer les marchandises commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande, la modification interviendra le mois suivant.

4. Abonnement – accès logiciel :

Le prestataire peut être amené à souscrire un abonnement pour l'utilisation de logiciel spécifique (tel que gestion locative, ...). Une participation de 20% du tarif annuel sera facturée au client, un (1) fois par an. Tout achat de logiciel pour une demande très spécifique donnera lieu à une participation du client.

5. Facturation :

Clause n°11. Rabais et ristourne

Les rabais et ristournes que le prestataire serait amené à octroyer compte tenu de ses résultats ou de la prise en charge par le client de certaines prestations sont valables une fois et ne peuvent être prises pour acquies.

Clause n°12. Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement total ou partiel anticipé

Clause n°13. Modalités de paiement

Lors de l'enregistrement de la commande, le client devra verser un acompte de 30% du montant global de la facture à la signature du devis pour toute prestation, le solde payable au comptant, au jour de la fourniture desdits services, dans les conditions convenues dans le contrat de prestations de services et dans le devis signé par le client.

Le règlement des commandes s'effectue :

- soit par chèque ;
- soit par virement ;

En cas de paiement par chèque :

- celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en FRANCE
- la mise à l'encaissement est réalisée à réception du chèque

La commande ne sera effective qu'à partir de la réception et l'encaissement de celui-ci. Le prestataire ne garde aucune trace et n'a aucun accès aux données bancaires de ses clients.

Le paiement effectué par le client n'est considéré comme définitif qu'après encaissement effectif par le prestataire des sommes dues.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le prestataire se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la fourniture des services commandés par le client et de suspendre l'exécution de ses obligations.

Clause n°14. Retard de paiement

Dans le cas où une facture n'est pas réglée dans les délais impartis, le prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations. Par ailleurs des pénalités de retard résultant de l'application aux sommes dues d'un taux de 15% seront appliquées. À noter que cette indemnité est due, quel que soit le montant de la créance, à partir du 1er jour de retard, sans mise en demeure préalable.

Enfin, en cas de rejet chèque pour provision insuffisante les frais inhérents à l'incident seront systématiquement refacturés au client, selon le tarif en vigueur de la banque. La régularisation de l'impayé interviendra sous 30 jours, à défaut, le prestataire fera appel à un huissier de justice, les frais engagés seront à charge du client.

Clause n°15. Clause résolutoire

Si dans les trente (30) jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", le client ne s'est pas acquittée des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit du prestataire.

Clause n°16. Responsabilité

Tout dommage consécutif à la réalisation des prestations ne pourra entraîner la responsabilité civile de Madame Karine TISON, conformément au droit commun

Le prestataire ne sera pas tenu pour responsable des incompatibilités informatiques dues aux versions de logiciels ou aux systèmes d'exploitation utilisés par le client.

Le prestataire met tout en œuvre par tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui sont confiés par le Client pour la réalisation de sa prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages ou de détériorations encourus par ce type de support, il appartient au Client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. La responsabilité du prestataire ne peut pas être engagée à ce titre.

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

En aucune circonstance, le prestataire ne sera tenue d'indemniser les dommages immatériels consécutifs ou non à un dommage matériel tels que notamment, les pertes d'exploitation, les pertes de production, le manque à gagner, la perte de profits, la perte de contrat, la perte d'image, la perte d'une chance, ainsi que tout dommage indirect.

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 responsabilité du prestataire ne saurait être recherchée pour des dommages résultants d'erreurs provenant de documents ou informations fournis par le client, en particulier si le prestataire a préalablement émis des réserves.

Le prestataire serait également dégagé de toute responsabilité dans le cas où le client ne fournirait pas l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution de la mission.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client lors de la réception des services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer le prestataire, par écrit, dans un délai de dix (10) jours à compter de la fourniture des services, de ses réserves ou réclamations quant à la conformité en quantité et qualité, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le client.

De même, la responsabilité du prestataire ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques.

Clause n°17. Confidentialité

Le prestataire, s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle pourrait recueillir à l'occasion de ses fonctions

Documents :

Le prestataire conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client. 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 prestataire et sont couverts par le secret professionnel.

Clause n°18. Clause de réserve de propriété

Tout le contenu du Site internet <https://lalyanna.wixsite.com/admin>, que ce soit les éléments visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, est la propriété du prestataire et de ses

partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

La divulgation des éléments du Site internet ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des éléments distinctifs du Site internet protégés par le droit de la propriété intellectuelle et notamment le droit d'auteur.

Toute reproduction, représentation, utilisation, diffusion, publication, modification totale ou partielle du contenu du Site Internet, pour quelque motif, par quelque procédé et sur quelque support que ce soit, est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Ainsi aucun des documents provenant du Site ne peut être copié, reproduit, publié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit.

Le prestataire conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et en accessoires.

Clause n°19. Délais de fourniture

La fourniture du travail réalisé est effectuée :

- soit par l'envoi d'un avis de mise à disposition au siège du prestataire à l'attention du client ;
- Soit par envoi postal ou courrier électronique à l'attention du client.
- Soit par le biais de logiciel de transfert de fichier.

Le délai de fourniture indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'acheteur à :

- l'allocation de dommages et intérêts ;
- l'annulation de la commande.

Le risque du transport est supporté en totalité par le client.

En cas d'envoi postal ou par un transporteur choisi par le client, tout retard de livraison ne pourra donner lieu au profit du client à l'annulation de la commande ou au bénéfice de dommages et intérêts.

Seule la date du cachet de la poste ou de la date de remise aux transporteurs fera foi.

En cas de colis/courriers manquants ou détériorés lors du transport, le client devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de livraison à réception desdites marchandises. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les cinq (5) jours suivant la livraison, par courrier recommandé AR.

Le choix et les frais de livraison sont supportés en totalité par le client, y compris en cas de colis manquant ou détérioré lors de l'acheminement.

Clause n°20. Validation de la dernière version (gestion des réseaux sociaux)

S'entend par dernière version toute création finale envoyée au client avant diffusion en vue d'obtenir sa validation.

À réception de la version finale, le client s'engage à vérifier l'exactitude des contenus rédactionnels et des caractéristiques graphiques. Si le client approuve cette version, il doit le confirmer en envoyant son accord écrit par mail au prestataire. L'acceptation de la version finale exonère le prestataire de toute réclamation en cas d'erreur ou de correction non signalée par le client.

Clause n°21. Copyrights et mentions commerciales

Le client accepte et assume l'entière responsabilité des choix concernant les contenus textuels et iconographiques inclus dans la production de cette commande. Il reconnaît avoir pris connaissance des lois sur le copyright et la propriété intellectuelle, ainsi que des sanctions en cas de violation.

Clause n°22. Droit de publicité

Sauf indication contraire explicite du client, notifiée par courrier avec accusé de réception, le prestataire se réserve le droit de mentionner sa réalisation pour le client comme référence dans le cadre de ses

démarches commerciales, de communication externe et de publicité. Le client, représenté par le signataire de la présente commande, autorise donc le prestataire à utiliser la réalisation à des fins purement démonstratives. Cette autorisation inclut notamment la présentation publique de la réalisation en photos ou vidéos, ainsi que la présentation publique des contenus textuels ou iconographiques de la réalisation.

Clause n°23. 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, adressée 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, adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou sur tout autre support durable écrit permettant de ménager une preuve de l'envoi.

Si l'empêchement était définitif ou perdurait au-delà 30 jours les présentes pourraient être résolues selon les modalités définies à l'article « Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations ».

Le présent article ne s'applique pas aux cas de suspension expressément stipulés par ailleurs et notamment ne s'applique aux cas de suspension pour défaut de paiement, non-respect des conditions de paiement, adresse erronée, problème avec le compte d'un client auxquels cas s'appliquent les modalités de suspension stipulées aux articles concernés.

Clause n°24. Force majeure

Les partis ne pourront être tenus 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.

Constituent des événements de force majeure pour les parties : les catastrophes naturelles, les actes de l'autorité publique, les embargos, les grèves internes ou nationales, les conditions climatiques exceptionnelles empêchant la livraison, les insurrections, les émeutes.

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 une durée de 30 jours. 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.

Un retard ne saurait autoriser à annuler le contrat ou à bénéficier de dommages et intérêts

Clause n°25. Indépendance

L'exécution des Prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

Clause n°26. Loi informatique et liberté

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 destinées à un usage interne par le prestataire. 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.

Clause n°27. Tribunal compétent

Les présentes Conditions Générales et les opérations d'achat et de vente qui en découlent sont régies par le droit français.

Elles sont rédigées en langue française, langue du contrat. Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce Bourg en Bresse (01000)

Clause n°28. Médiation

"Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre entreprise a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <http://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 Avenue de la Libération 42400 SAINT-CHAMOND"

L'acheteur est également informé qu'il peut également recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL) : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Fait à, le

signature du client

précédé de a mention « lu et approuvé »