

Conditions Générales de Vente

Article 1. Objet

Les conditions générales de ventes de prestations de services décrites ci-après détaillent les droits et obligations du prestataire **EI EXPERLUETTE** dont la gérante est **Jenny BALLY, SIRET 89944608200047** et de leurs clients dans le cadre de la vente de prestation de service tel que : consultante en gestion d'entreprise, l'aide et l'assistant administratif, solution RH, pour le compte d'un particulier ou professionnel.

Le prestataire a souscrit à un contrat **RC PRO** chez Allianz.

Article 2. Application

Toutes commandes impliquent l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV, qu'il déclare avoir lues, comprises et acceptées. Aucune condition particulière ou générale ne peut, sauf accord exprès et écrit des deux parties, prévaloir sur les présentes CGV. Les ventes de prestations sont fermes et définitives lorsque le client fait appel aux services de la **EI EXPERLUETTE**. Les éventuelles modifications de la commande demandées par le client, ne seront prises en compte, (dans la limite des possibilités du prestataire).

Article 3. Lieu et durée de prestation

Les prestations sont réalisées prioritairement au siège social du prestataire ou, de manière ponctuelle, sur le site du client.

Article 4. Devis et confirmation des commandes

Chaque prestation ne fera pas nécessairement l'objet d'un devis. Tout devis est valable 3 mois. Pour confirmer cette commande de manière définitive, le client devra nous faire parvenir par écrit un bon pour accord ou une commande qui entraînera une acceptation des CGV disponible sur le site internet du prestataire. A défaut des présentes CGV signées et du devis accepté, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer ou d'interrompre la prestation. Un contrat de prestation pourra être substitué au devis avec un relevé d'heures. En cas d'urgence un accord verbal du client sera considéré comme un bon pour accord ce qui entraînera une acceptation des CGV et devra ensuite être signé.

Article 5. Exécution des commandes, délais et livraison

Le prestataire s'engage à accomplir avec le plus grand soin les prestations commandées, à proposer des délais les plus adaptés à la demande du client, dans la mesure de ses disponibilités et à respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur dans les cas d'exécution de la prestation sur le site du client. Aucune prestation ne pourra être réalisée demandée sans la demande du client. En cas de prestations non conforme 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. La livraison des documents concernant les prestations, s'effectue soit par la remise directe au client soit par l'envoi postal ou numérique, au lieu indiqué par l'acheteur sur le devis. Les frais d'affranchissement, le risque et les frais de transport par un tiers (poste, coursier...) pour effectuer la livraison sont supportés en totalité par le client. Le délai de livraison indiqué lors de la signature du devis n'est donné qu'à titre informatif et n'est aucunement garanti. Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans l'exécution de la prestation ne pourra donner lieu au profit du client à l'allocation de dommages et intérêts ni à l'annulation de la commande. Le client s'engage à mettre à la disposition du prestataire tous les équipements nécessaires à l'accomplissement de la prestation définie, qui doivent être de bonne qualité et fournis sur des supports validés. Tout retard, omission ou document fourni de la part du client ne pouvant être traité (bande son inaudible, document illisible...) pourra entraîner soit une révision de la date de livraison, soit un nouveau devis (avec accord des parties), soit une annulation de la commande. La société EXPERLUETTE se réserve la possibilité de confier tout ou partie des prestations prévues au titre des présentes conditions générales de vente à un ou plusieurs sous-traitants, sans que cela ne modifie les engagements et responsabilités d'EXPERLUETTE envers le client. En tout état de cause, EXPERLUETTE demeure seule responsable de la bonne exécution des prestations vis-à-vis du client.

Article 6. Tarifs et escompte

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé. Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande (signature devis / bon pour accord / contrat de prestation). Les prix sont calculés à l'heure ou au forfait. Ils sont exprimés en euros et non soumis à la TVA (article 293 du CGI). Les services aux entreprises sont négociés de gré à gré et leur tarif final peut varier en fonction des exigences particulières que requièrent les prestations, soit en faveur du client, soit en faveur du prestataire. Ainsi les tarifs indiqués sur les supports de communication du prestataire, sont donnés à titre indicatif et ne remplacent nullement un devis personnalisé. Pour les prestations externalisées les tarifs sont majorés des éventuels frais d'affranchissement, d'impression, de fourniture particulière et/ou de livraison applicable au jour de la commande. Pour toute commande d'une prestation d'envoi en nombre, une provision correspondante aux frais d'affranchissement aux tarifs en vigueur est demandée. Les clients particuliers ne peuvent pas bénéficier du crédit d'impôts. Le prestataire s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment, toutefois, il s'engage à facturer les prestations commandées aux prix indiqués lors de la signature du devis. Dans le cadre de la souscription à un forfait avec engagement de douze (12) mois, le client s'engage à régler au prestataire, à échéance mensuelle fixe, le montant correspondant à la formule choisie, et ce pendant toute la durée de l'engagement. Les prestations sont payables en début de mois, pour le mois en cours. À défaut de règlement, le prestataire se réserve le droit de ne pas débiter ou de suspendre l'exécution des prestations jusqu'à réception du paiement.

En cas de résiliation anticipée à l'initiative du client, celui-ci restera redevable d'une indemnité correspondant à cinquante pour cent (50 %) des sommes restant dues au titre des mensualités non échues jusqu'au terme de l'engagement initial.

Le prestataire se réserve le droit de mettre fin aux prestations à tout moment, sous réserve du respect d'un préavis raisonnable, sauf en cas de faute grave du client ou de manquement à ses obligations contractuelles, auquel cas la résiliation pourra intervenir sans préavis.

Article 7. Offres et remises

Le prestataire offre aux clients particuliers et professionnels -10% sur la 10^{ème} facture compris entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre.

Valable tous les ans

Article 8. Majorations

Une majoration de 25% pourra être ajoutée à la prestation si le travail a été effectué le samedi, dimanche et/ou jour férié (forfait à l'heure) En cas d'urgence, une astreinte est disponible les samedis, dimanches et jours fériés de 10h00 à 18h00 (facturé 90,00 € pour le mois entier) Seul le prestataire peut juger en toute liberté si la majoration s'applique ou non.

Article 9. Modalités de paiement

Toute prestation sera réglée par le client. Sauf disposition contraire expressément convenue entre les parties, les prestations sont payables à réception de la facture, sans escompte.

Les prestations font l'objet d'une facturation à la quinzaine : une facture est émise le 15 de chaque mois pour les prestations réalisées du 1^{er} au 15, et le dernier jour du mois pour les prestations réalisées du 16 à la fin du mois. Le règlement s'effectue principalement par virement bancaire. Il peut également être réalisé par carte bancaire ou en espèces dans la limite légale autorisée. Les

chèques ne sont pas acceptés. En cas de retard ou de défaut de paiement, le prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des prestations en cours, sans préavis, jusqu'au complet paiement des sommes dues. En cas de non-paiement à échéance, l'ensemble des sommes dues par le client devient immédiatement exigible, y compris celles non encore échues. Le prestataire se réserve également le droit de refuser toute nouvelle commande ou prestation tant que les sommes dues ne sont pas intégralement réglées.

Article 10. Vente de brochures et/ou documents en ligne

Les brochures/documents proposées à la vente sur notre site sont disponibles au format numérique et/ou papier selon l'offre précisée lors de la commande. Toute commande est ferme et définitive après validation du paiement. Les fichiers numériques sont transmis par e-mail ou via un lien de téléchargement sécurisé dans un délai maximum de 48h, après réception du paiement. Pour les versions papier, la livraison s'effectue à l'adresse indiquée par le client dans les délais de 5 jours ou précisés lors de la commande. Compte tenu de la nature des produits numériques, aucun droit de rétractation ni remboursement ne pourra être accordé après l'envoi des fichiers.

Article 11. Rétractation et annulation d'une prestation

Toute demande d'annulation ou de report de prestation doit être formulée par écrit (mail ou message) au minimum quarante-huit (48) heures avant la date prévue de la prestation. En cas d'annulation intervenant moins de 48 heures avant le début de la prestation, le prestataire se réserve le droit de facturer une indemnité d'annulation équivalente à 50 % du montant de la prestation prévue. En cas d'annulation le jour même ou en cas d'absence du client, la prestation est due en totalité. Toute prestation commencée est intégralement due. En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation, le client s'engage à régler l'intégralité des prestations déjà réalisées, ainsi que les travaux engagés. Les créneaux réservés par le client étant bloqués à son profit, toute annulation tardive pourra donner lieu à facturation, afin de compenser la perte d'exploitation du prestataire. Pour les clients particuliers, conformément aux dispositions du Code de la consommation, un droit de rétractation de quatorze (14) jours peut s'appliquer lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement. Toutefois, ce droit de rétractation ne pourra être exercé si la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord préalable exprès du client. Le client reconnaît dans ce cas renoncer expressément à son droit de rétractation.

Article 12. Pénalités de retard et indemnité forfaitaire de recouvrement

Sauf disposition contraire expressément acceptée par écrit, toute facture est payable à réception. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit, sans qu'un rappel soit nécessaire, à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture. Le taux des pénalités de retard est fixé à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, appliqué au montant TTC restant dû. Conformément aux articles L441-10 et D441-5 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €) est également due de plein droit. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant forfaitaire, le prestataire se réserve le droit de demander une indemnisation complémentaire sur justification. En cas de recouvrement amiable ou judiciaire, l'ensemble des frais engagés pour le recouvrement des sommes dues (frais de mise en demeure, honoraires, frais d'huissier, frais d'avocat, frais de procédure) pourra être mis à la charge du client, dans les limites autorisées par la loi et sur justification. En cas de non-paiement, le prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les prestations en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action. Toute somme non réglée pourra entraîner l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes restantes dues.

Article 13. Responsabilités et cas de force majeure

Le prestataire est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations et s'engage à les réaliser avec tout le soin et le professionnalisme requis. Le prestataire ne pourra être tenu responsable que des dommages directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de la prestation. En aucun cas, le prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages indirects, tels que notamment perte de chiffre d'affaires, perte de clientèle, perte de données, préjudice commercial ou atteinte à l'image. La responsabilité du prestataire, toutes causes confondues, est expressément limitée au montant total des sommes effectivement perçues au titre de la prestation concernée. Le client est seul responsable de la conservation et de la sauvegarde de ses données, fichiers et documents. Il lui appartient de prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir toute perte ou détérioration. Le prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de perte, altération ou destruction de documents ou données confiés, sauf faute lourde ou intentionnelle. A compter de la livraison des travaux, le client est seul responsable de leur utilisation, exploitation et diffusion. Il garantit le prestataire contre tout recours de tiers lié à l'utilisation des livrables. Le prestataire se réserve le droit de refuser toute demande ou mission dont le contenu serait contraire à la loi, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée en cas de non-exécution ou de retard résultant d'un cas de force majeure, tel que défini par la jurisprudence française, incluant notamment les catastrophes naturelles, pannes informatiques, interruptions de réseau, grèves, ou tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible.

Article 14. Confidentialité et droit de propriété intellectuelle

Le prestataire demeure seul titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux documents, modèles, outils, supports, méthodes, courriers, tableaux et contenus réalisés dans le cadre des prestations. Le client acquiert uniquement un droit d'utilisation personnel, non exclusif et non cessible des livrables, strictement limité à ses besoins propres et internes, sauf accord écrit contraire. Toute reproduction, diffusion, modification, cession ou exploitation, totale ou partielle, des livrables, sans l'autorisation préalable écrite du prestataire, est strictement interdite et pourra donner lieu à des poursuites. Le transfert des droits d'utilisation est conditionné au paiement intégral des sommes dues. À défaut de paiement, aucun droit d'utilisation n'est accordé au client. Toute utilisation des livrables en dehors du cadre initialement prévu pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire. Le prestataire se réserve le droit de réutiliser les méthodes, outils, savoir-faire et éléments non confidentiels développés dans le cadre des prestations. Le prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations transmises par le client dans le cadre de la mission. En contrepartie, le client s'engage à ne pas divulguer les méthodes, documents ou outils du prestataire sans autorisation préalable. Toute violation des droits de propriété intellectuelle pourra entraîner la résiliation immédiate de la prestation, sans remboursement, et donner lieu à des dommages et intérêts.

Article 15. Droit applicable et juridiction compétente

Tous litiges relatifs à l'application ou l'interprétation des présentes CGV sont soumis au droit français. Elles sont rédigées en langue française. Dans le cas où celles-ci seraient traduites en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait loi en cas de litige. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal compétent de Bordeaux. Les conditions générales de ventes pouvant être modifiables à tout moment, seule la date de réception du devis signé sera admise pour l'application des présentes.

MAJ : 14/04/2026
V26.4