

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE PRESTATIONS DE SERVICE

Prestations de Secrétariat, Assistance Administrative, Conseil, Formation & Assistance Numérique

Entreprises, TPE/PME, Artisans, Commerces, Hôtellerie & Tourisme, Professions Libérales et Particuliers

SECRETARIAT SERVICES 03

Démarches Administratives – À Distance & À Domicile

EI DE FILIPPI Rebecca – Entrepreneur Individuel – Micro-entreprise

29 Les Grivats, 03300 CUSSET

SIRET : 939 057 345 00018 – **R.C.S. CUSSET**

Email : r.defilippi0903@gmail.com – **Téléphone :** 06 01 92 16 42

TVA non applicable, art. 293 B du CGI (franchise en base de TVA)

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : ORUS FRANCE SAS – Police n° RCPH278675951

Article 1 – Objet, champ d’application et définitions

1.1 Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l’ensemble des relations contractuelles entre EI DE FILIPPI Rebecca, exerçant sous l’enseigne « Secrétariat Services 03 », ci-après dénommée « le Prestataire », et toute personne physique ou morale, ci-après dénommée « le Client », souhaitant bénéficier de prestations de secrétariat indépendant, d’assistance administrative, de formation, d’assistance numérique ou de conseil en organisation et gestion (notamment spécialisés dans les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie, du bâtiment, du commerce et de la santé non médicale).

1.2 Définitions

- **Client Professionnel :** Toute personne physique ou morale agissant à des fins entrant dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (entreprise, société, artisan, commerçant, hôtelier, profession libérale, association, etc.).
- **Client Consommateur :** Toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle (particulier, personne senior).
- **Devis / Contrat de service :** Document contractuel détaillant la mission, son périmètre, ses modalités, ses délais et ses conditions financières, accepté par le Client.

1.3 Application, négociations au cas par cas et hiérarchie des documents

Toute commande de prestations implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV qui prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit préalable. Toutefois, des négociations particulières au cas par cas sont pleinement possibles. Les conditions spécifiques convenues entre le Prestataire et le Client — formalisées dans le Devis ou dans un Contrat de service signé par les deux parties (telles qu'une remise sur engagement à durée indéterminée, un forfait adapté ou des modalités géographiques spécifiques) — prévalent de plein droit sur les présentes CGV en cas de contradiction. Aucune stipulation des CGV ne prive le Client Consommateur des droits que la loi lui reconnaît de manière impérative.

1.4 Prestations de services à la personne via la coopérative ACCES SAP

Les prestations de services à la personne réalisées au domicile d'un Client Consommateur, commandées et facturées par l'intermédiaire de la coopérative ACCES SAP, sont co-régies par les conditions générales de vente d'ACCES SAP (acces-sap.com) et par les modalités spécifiques de l'Article 5.4 des présentes. En cas de contradiction sur les flux financiers de la coopérative, les règles d'ACCES SAP prévalent. Les présentes CGV s'appliquent à toutes les autres prestations.

Article 2 – Prestations proposées et limites

La liste ci-dessous est indicative et non exhaustive. Les prestations exactes faisant l'objet d'un devis détaillé pour chaque mission.

2.1 Secrétariat et assistance administrative générale

- Gestion et traitement des communications (appels téléphoniques, emails, courriers).
- Accueil téléphonique et physique.

- Prise de rendez-vous, gestion et organisation d'agendas.
- Saisie, rédaction, mise en page et mise en forme de documents (lettres, comptes-rendus, rapports, supports de présentation PowerPoint, brochures).
- Transcription et dactylographie.
- Classement, archivage et numérisation de documents.
- Gestion du courrier (réception, tri, envoi, suivi).
- Organisation de déplacements professionnels et réservations.
- Gestion administrative courante et suivi de dossiers.
- Création et mise à jour de tableaux de bord et fichiers de suivi.
- Recherche d'informations, documentation, traduction simple de documents courants et gestion de commandes de fournitures.

2.2 Assistance administrative aux entreprises, artisans et TPE/PME

- Préparation de devis, factures et documents commerciaux à partir des éléments fournis par le Client, pour validation et envoi par le Client.
- Suivi administratif des dossiers clients et fournisseurs, tenue de fichiers clients (CRM), relances de courtoisie et suivi des règlements.
- Constitution et classement de dossiers administratifs, préparation des pièces à transmettre à l'expert-comptable ou à tout autre conseil du Client.
- Suivi administratif de chantiers ou de missions (courriers, plannings, échéanciers, pièces à réunir).

2.3 Conseil, accompagnement et gestion administrative spécifique au secteur Tourisme & Hôtellerie

- Audit et diagnostic de l'organisation administrative de l'établissement.
- Conseils en optimisation des procédures et processus internes.
- Accompagnement dans la mise en place de nouveaux outils de gestion (PMS, channel manager, plateformes de réservation telles que Booking, Expedia, Airbnb).
- Conseils sur l'amélioration de la relation clientèle, de l'accueil et élaboration de supports de communication interne.
- Formation et accompagnement du personnel aux outils et procédures.
- Assistance à la mise en conformité réglementaire (registres obligatoires, affichages).
- Conseils en organisation d'événements, séminaires et support à la gestion des réclamations clients.
- Veille réglementaire et informations sectorielles.
- Traitement et suivi des réservations, confirmations, gestion des fiches clients et des dossiers de séjours.

- Saisie et suivi des encaissements, gestion des annulations et modifications.
- Traitement des avis clients en ligne, mise à jour des disponibilités et tarifs sur les différents canaux de distribution.
- Coordination avec les prestataires externes (entretien, maintenance, fournisseurs) et gestion des plannings du personnel.

2.4 Formation, accompagnement et assistance numérique

- Aide à la prise en main et initiation aux outils informatiques, bureautiques (traitement de texte, tableur, présentation) et messagerie, en individuel ou en petit groupe.
- Assistance informatique de premier niveau : paramétrage, installation de logiciels courants, aide à l'utilisation, résolution d'incidents simples.
- Accompagnement sur les logiciels métiers et de gestion (PMS, facturation, caisse, CRM).
- Gestion et mise à jour de bases de données clients.
- Assistance à la gestion des réseaux sociaux professionnels et aide à la création et mise à jour de contenus web.

2.5 Aide administrative aux particuliers et personnes seniors

- Aide à la rédaction de courriers, au tri, au classement et à la compréhension de documents administratifs.
- Accompagnement dans la réalisation de démarches administratives en ligne ou par courrier, sur la base des informations et des accès fournis par le Client.

2.6 Missions spécifiques aux secteurs du Bâtiment, Commerces et Santé non médicale (Optique)

- **Bâtiment & Artisanat :** Secrétariat d'entreprise, suivi administratif des chantiers et des dossiers clients, organisation des échéanciers.
- **Commerces de proximité, optique et santé non médicale :** Accueil et gestion administrative des fichiers et des dossiers clients, relances, organisation des rendez-vous, aide à l'utilisation des outils informatiques de l'établissement, traitement des flux tiers-payant et mutuelles, à l'exclusion de tout acte ou décision de nature médicale ou paramédicale.

2.7 Précisions importantes, conseil en organisation et limites absolues de compétence

- **Précisions sur les prestations :** Les prestations concrètement réalisées sont systématiquement détaillées sur le devis accepté par le Client (précisant la nature, le périmètre et les modalités) ainsi que sur la facture correspondante. Le Prestataire adapte ses interventions aux besoins spécifiques de chaque Client. Toute prestation non listée ci-dessus peut faire l'objet d'une étude de faisabilité et d'un devis sur mesure. Le Prestataire se réserve le droit de refuser toute mission qui ne relèverait pas de ses compétences ou qui serait contraire à la déontologie professionnelle.
- **Conseil en organisation :** Les prestations d'audit, de diagnostic de l'organisation administrative et de conseils d'optimisation des procédures internes constituent de pures obligations de moyens. Le Client reste le seul et unique décideur ainsi que le seul responsable des décisions économiques, juridiques, stratégiques ou de gestion qu'il entreprend au sein de son établissement.
- **Limites d'intervention :** Le Prestataire n'exerce aucune profession réglementée. En particulier, il n'est ni expert-comptable, ni avocat, ni conseil juridique ou fiscal, ni établissement financier. Il ne fournit aucune expertise ni certification comptable, aucun conseil juridique, fiscal, social ou financier personnalisé ; aucune prestation d'hébergement de données de santé ni d'administration de réseaux ou de serveurs complexes ; aucune prestation de nature médicale ou paramédicale. Pour toute question de cette nature, le Client doit s'adresser au professionnel réglementé compétent.

Article 3 – Devis et commande

3.1 Établissement du devis

Tout devis établi par le Prestataire est valable 30 jours à compter de sa date d'émission, sauf mention contraire. Il est gratuit et sans engagement.

3.2 Acceptation de la commande

La commande devient ferme et définitive après :

1. Signature du devis par le Client précédée de la mention manuscrite ou électronique « Bon pour accord ».
2. Retour du devis signé par email ou courrier.
3. Versement de l'acompte ou des arrhes éventuels prévus au devis.

3.3 Contrats conclus hors établissement (Client Consommateur)

Lorsque le contrat est conclu avec un Client Consommateur ailleurs que dans les locaux du Prestataire (notamment à son domicile), le Prestataire lui remet un exemplaire daté du contrat signé et le formulaire de rétractation figurant en Annexe. Aucun paiement ni contrepartie financière sous quelque forme que ce soit ne peut être exigé ni reçu du Client avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat, sauf exceptions prévues par la loi.

Article 4 – Tarifs et frais de déplacement

4.1 Prix et modes de tarification

Les tarifs sont exprimés en euros nets. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts (franchise en base de TVA).

Les prestations sont établies selon les modalités suivantes :

- **Tarif horaire :** Facturation au temps réel passé, arrondi au quart d'heure supérieur.
- **Tarif à la tâche :** Prix fixe pour une mission ponctuelle définie.
- **Tarif au forfait :** Prix global pour un ensemble de prestations sur une période donnée (notamment pour les contrats de service d'interventions régulières à durée indéterminée).

4.2 Déplacements et optimisation des trajets sur site

Lorsque la mission s'exécute matériellement dans les locaux ou au domicile du Client, les frais de déplacement sont facturés comme suit :

- Frais kilométriques de $0,636\ €/km$ selon le barème fiscal en vigueur.
- Temps de trajet facturé au tarif standard de $35\ €$ par demi-heure de trajet (aller et retour compris), sauf conditions spécifiques stipulées au devis.
- Les frais annexes réels nécessaires à la mission (stationnement, péages, hébergement en cas de déplacement longue distance) sont refacturés sur justificatifs.
- **Optimisation géographique (Tournées de rendez-vous) :** Dans le cadre de tournées sectorielles planifiées par le Prestataire (notamment auprès du public senior ou de zones commerciales regroupées), si plusieurs rendez-vous clients sont organisés à la suite sur une même journée en optimisant les trajets, le Prestataire se réserve le droit de réduire proportionnellement ou de supprimer intégralement les frais de déplacement facturés au Client. Cette réduction ou suppression est accordée

au cas par cas et doit être explicitement mentionnée sur le devis ou la facture correspondante.

4.3 Éléments non compris

Les tarifs comprennent le temps de prestation pour le travail effectif. Ils ne comprennent pas les fournitures et matériaux spécifiques nécessaires à la mission (impressions en grande quantité, fournitures particulières, abonnements ou licences logiciels spécifiques, etc.).

Article 5 – Modalités de paiement, acompte, clause de régularisation et ACCES SAP

5.1 Clients Professionnels

- **Acompte :** Des arrhes ou un acompte de 30 % du montant total peuvent être demandés à la commande pour les prestations supérieures à 500 €.
- **Règlement :** Le solde est payable à réception de facture, sous 15 jours, par virement bancaire ou chèque à l'ordre de EI DE FILIPPI Rebecca.
- **Prestations récurrentes :** Facturation mensuelle à terme échu.
- **Escompte :** Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

5.2 Clients Consommateurs (Hors plateforme collaborative)

Pour les prestations facturées directement par le Prestataire, la facture est remise à l'issue de la prestation et payable à réception par virement bancaire ou chèque. Pour les prestations supérieures à 500 €, des arrhes de 30 % peuvent être demandées. Conformément à l'article L. 214-1 du Code de la consommation (et article 1590 du Code civil), en cas d'annulation par le Client, les arrhes restent acquises au Prestataire ; si le Prestataire renonce à la prestation, il restitue le double des arrhes.

5.3 Clause de conditionnalité de remise et facture de régularisation

Lorsqu'une remise commerciale (notamment sur les frais de déplacement ou le taux horaire) est contractuellement accordée au Client en contrepartie de la souscription d'un forfait régulier ou d'un contrat de service à durée indéterminée, cette remise est soumise à la condition suspensive de la signature finale et de l'exécution effective du contrat sur la durée convenue. En cas de non-signature du contrat cadre, de rupture anticipée ou de non-respect des termes par le fait du Client, la remise s'annule de plein droit. Le Prestataire émettra alors une facture de régularisation (ou de complément) réévaluant l'intégralité des prestations et des déplacements effectués au tarif standard en vigueur, sans abattement.

5.4 Prestations facturées via la plateforme collaborative ACCES SAP

Pour les interventions de services à la personne éligibles au crédit d'impôt réalisées au domicile du Client Consommateur, la facturation est opérée par l'intermédiaire de la coopérative ACCES SAP.

- **Tarif et Frais de gestion :** La prestation est facturée sur la base d'un tarif de $39\ €HT$. Ce montant intègre les 12 % de frais de gestion appliqués par la plateforme collaborative pour le traitement informatique, administratif et fiscal du dossier.
- **Options de règlement au choix du Client :**
    1. *Le mode Classique (Remboursement différé) :* Le Client règle la totalité de la facture émise par ACCES SAP après la prestation. Le remboursement ou la déduction fiscale de son crédit d'impôt de 50 % interviendra l'année suivante, lors de sa déclaration de revenus.
    2. *L'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt (Recommandé) :* Lorsque le Client est inscrit au service d'avance immédiate, l'Urssaf lui notifie une demande de paiement qu'il dispose de 48 heures pour valider sur son compte Urssaf. À l'issue de ce délai, l'Urssaf prélève automatiquement sur le compte bancaire du Client le reste à charge, soit exclusivement 50 % du montant total de la facture. L'État avance les 50 % restants et règle la totalité de la facture au prestataire par l'intermédiaire d'ACCES SAP.
- **Responsabilité fiscale :** Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations transmises et de son éligibilité au crédit d'impôt. Le Prestataire ne peut être tenu responsable du refus ou de la réduction de l'avantage fiscal, ni d'un dysfonctionnement technique des services de l'Urssaf. Le crédit d'impôt ne concerne pas les prestations réalisées à distance ni celles fournies à des Clients Professionnels.

Article 6 – Retard de paiement

6.1 Clients Professionnels

En cas de retard de paiement à l'échéance convenue, le Client Professionnel s'expose de plein droit et sans mise en demeure préalable à :

- **Pénalités de retard :** Application d'un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal, calculé sur le montant net exigible dès le premier jour de retard (conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce).
- **Indemnité forfaitaire :** Une indemnité forfaitaire de $40\ €$ pour frais de recouvrement (articles D. 441-5 et L. 441-10 du Code de commerce).

- **Frais complémentaires :** Remboursement des frais de recouvrement supplémentaires si les dépenses réelles engagées dépassent 40 €, sur justificatifs.
- **Suspension des prestations :** Suspension immédiate des prestations en cours après relance écrite restée sans effet.
- **Exigibilité :** Exigibilité immédiate de la totalité des sommes restant dues au Prestataire, même non échues.

6.2 Clients Consommateurs

Les pénalités forfaitaires et l'indemnité de 40 € prévues à l'article 6.1 ne s'appliquent pas aux Clients Consommateurs. En cas de retard de paiement, le Prestataire pourra, après mise en demeure adressée par lettre recommandée restée sans effet, réclamer des intérêts au taux légal et suspendre l'exécution des prestations en cours.

Article 7 – Obligations du Prestataire et Exonération stricte de responsabilité

7.1 Obligations de moyens

Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations avec tout le soin et le professionnalisme requis, selon les règles de l'art et dans les délais convenus. Il s'engage à informer le Client de tout empêchement ou retard prévisible. Le Prestataire est expressément soumis à une obligation de moyens, et non de résultat.

7.2 Exonération totale pour retards et pénalités fiscales, sociales ou administratives

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable, ni redevable d'aucune indemnité, amende ou majoration financière, en cas de retard dans le traitement des obligations déclaratives ou administratives du Client (notamment, sans que cette liste soit limitative : déclarations DSN, Urssaf, TVA, déclarations fiscales ou déclarations sociales auprès des caisses de retraite), dès lors que ce retard est causé par un manque de réactivité du Client, une transmission incomplète, erronée ou tardive des pièces justificatives, variables de paie, factures ou identifiants requis pour exécuter la mission dans les délais légaux. Toute pénalité, majoration de retard ou amende infligée par l'Urssaf, l'administration fiscale ou tout organisme social restera à la charge exclusive et intégrale du Client.

Article 8 – Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer activement et de bonne foi avec le Prestataire pour assurer la bonne exécution de la mission. À ce titre, le Client s'engage à :

1. **Fourniture des éléments :** Fournir dans les délais convenus toutes les informations, documents, pièces justificatives, accès logiciels et identifiants exacts et complets nécessaires à la prestation.
2. **Clarté des attentes :** Communiquer de manière claire et précise ses attentes, objectifs et contraintes.
3. **Interlocuteur unique :** Désigner un interlocuteur unique si nécessaire pour faciliter la communication et valider les étapes dans les délais convenus.
4. **Obligations financières :** Régler les factures aux échéances prévues et prendre en charge les frais annexes convenus au devis.
5. **Installations et matériel (Interventions sur site) :** Pour toute intervention sur site (notamment en magasin d'optique ou commerce), le Client s'engage à laisser un accès sécurisé, propre et opérationnel à son matériel informatique dédié.
6. **Données sensibles :** Informer le Prestataire, avant le début de la mission, de la nature sensible des données auxquelles il pourra avoir accès dans le cadre de son intervention.

Article 9 – Lieu, moyens, délais d’exécution et retards

9.1 Délais d'exécution

Les délais d'exécution indiqués sur les devis ou contrats sont fournis à titre indicatif. Ils courent à compter de la réception de l'ensemble des documents, informations et acomptes nécessaires fournis par le Client.

9.2 Modalités d'exécution

Les prestations sont exécutées selon les modalités choisies au devis :

- **Sur site :** Dans les locaux ou au domicile du Client (avec facturation des frais de déplacement).
- **À distance :** Par télétravail depuis les locaux du Prestataire.
- **En mode mixte :** Combinaison des interventions sur site et à distance.
- **En visioconférence :** Via Google Meet ou tout autre outil sécurisé.

9.3 Exceptions et retards

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des retards d'exécution causés par :

- Un manque d'informations, de réactivité ou la fourniture tardive de documents par le Client.
- Des modifications demandées par le Client en cours de prestation.
- Des cas de force majeure, maladie, incapacité temporaire ou dysfonctionnements techniques majeurs hors du contrôle du Prestataire.
  En cas de retard prévisible, le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais afin de convenir d'un nouveau planning.

Article 10 – Confidentialité et Sécurité des informations

10.1 Engagement général de confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité la plus stricte concernant toutes les informations, documents, données financières, commerciales, comptables ou stratégiques transmis par le Client ou portés à sa connaissance dans le cadre de la mission. Cet engagement s'applique pendant toute la durée du contrat et se poursuit sans limitation de durée après sa fin, quel que soit le support des informations. Le Prestataire s'interdit de divulguer ces informations à des tiers sans accord écrit préalable.

10.2 Mesures de sécurité informatique et physique du Prestataire

Le Prestataire met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles suivantes :

- **Sécurité informatique :** Ordinateur professionnel protégé par mot de passe robuste et chiffrement du disque dur ; antivirus et pare-feu à jour ; connexions internet sécurisées (réseau privé, pas de Wi-Fi public pour les données sensibles) ; sauvegardes régulières chiffrées (sur disque dur externe conservé en lieu sécurisé).
- **Sécurité des communications :** Utilisation de canaux sécurisés pour la transmission des données et identifiants ; destruction sécurisée des fichiers temporaires.
- **Sécurité physique :** Espace de travail dédié inaccessible aux tiers ; verrouillage du poste de travail en cas d'absence ; destruction sécurisée par broyage des documents papier temporaires.

10.3 Sécurité et Confidentialité renforcée (Spécifique Opticiens, Magasins de Santé et Commerces)

Compte tenu de la nature de l’activité des magasins d'optique et de santé non médicale, amenant le Prestataire à côtoyer des données sensibles et protégées par le secret professionnel, des règles strictes s'appliquent :

- **Données de santé et flux mutuelles :** Le Prestataire s'interdit formellement de copier, extraire, photographier, capturer, transférer ou stocker des données patients, ordonnances ou dossiers de télétransmission (flux PEC, retours Noémie, factures mutuelles) sur des supports personnels ou extérieurs à l'entreprise du Client.
- **Secret commercial :** Toutes les informations commerciales (tarifs d'achat verres/montures, remises fournisseurs, marges, volumes de vente, fichiers clients) sont couvertes par une confidentialité absolue et illimitée dans le temps.
- **Sécurité informatique sur le matériel du Client (Sur Site) :** Lors de ses interventions sur le poste de travail et les logiciels métiers de l'opticien (type Optic 2000, Cosium, Ivoirnet, etc.) :
    1. Le Prestataire utilise exclusivement la session et les accès numériques nominatifs fournis par le Client, dont les droits sont strictement limités au nécessaire de la mission.
    2. Le Prestataire s'engage à verrouiller systématiquement sa session informatique lors de chaque absence physique de son poste de travail.
    3. À la fin de chaque journée d'intervention, le Prestataire procède à la déconnexion complète de l'ensemble des plateformes de Tiers-Payant (Réseaux de soins : Kalixia, Carte Blanche, Itelis, Santéclair, etc.) et logiciels de gestion.
    4. Le Client demeure seul responsable de la sécurité globale de son propre système, de ses sauvegardes quotidiennes obligatoires, de la conformité de son système de caisse et du maintien de ses antivirus.

10.4 Protections des Données Personnelles (RGPD) & Sous-traitance

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés :

- **Qualité des parties :** Le Client est responsable de traitement et le Prestataire agit en qualité de sous-traitant pour l'exécution des prestations commandées.
- **Finalité & Conservation :** Les données à caractère personnel (clients finaux, hébergés, patients) ne sont traitées que pour la stricte exécution de la mission. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la prestation, puis supprimées/restituées dans un délai de 30 jours, sauf obligation légale d'archivage (ex : facturation).
- **Droits des personnes :** Les demandes d'exercice des droits (accès, rectification, effacement, opposition) des clients finaux doivent être adressées au Client, qui transmettra au Prestataire si nécessaire.
- **Sous-traitance ultérieure :** Le Prestataire n'utilise aucun sous-traitant secondaire sans l'accord préalable écrit du Client.

- **Violation de données :** En cas d'incident ou de violation de données, le Prestataire s'engage à notifier le Client dans un délai maximal de 48 heures après en avoir pris connaissance.
- **Registre des activités :** Le Prestataire tient à jour un registre de ses activités de sous-traitance conformément à l'article 30 du RGPD.

10.5 Obligations du Client et Exceptions

Le Client s'engage également à ne pas divulguer les méthodes, outils, trames et savoir-faire du Prestataire. La confidentialité ne s'applique pas aux informations déjà publiques ou devant être divulguées en vertu d'une obligation légale ou judiciaire.

Article 11 – Garanties légales et conformité

11.1 Absence de garantie de vices cachés (Prestations de services)

Pour les prestations de services, aucune garantie légale de conformité ou des vices cachés ne s'applique, ces garanties concernant exclusivement la vente de biens matériels.

11.2 Obligation de moyens et règles de l'art

Néanmoins, le Prestataire s'engage à réaliser les prestations selon les règles de l'art, avec tout le soin et le professionnalisme requis, et conformément aux spécifications convenues dans le devis.

11.3 Recours contractuel

En cas de non-conformité de la prestation avérée par rapport aux spécifications convenues, le Client dispose d'un recours contractuel encadré par les conditions de responsabilité prévues aux présentes CGV.

Article 12 – Propriété intellectuelle et restitution des documents

12.1 Statut et rôle des parties au regard du RGPD

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, le Client agit en qualité de **Responsable de traitement** pour l'ensemble des données personnelles qu'il collecte et traite dans le cadre de son activité. Le Prestataire agit quant à lui en qualité de **Sous-traitant** pour le compte exclusif du Client, et

s'engage à traiter les données personnelles uniquement sur instruction documentée du Client.

12.2 Nature et finalité des données traitées

- **Nature des données :** Le Prestataire peut être amené à traiter des données à caractère personnel appartenant aux clients finaux, patients, usagers ou salariés du Client (notamment : nom, prénom, coordonnées, dates de séjour, données de réservation, historique, ou données de santé et flux mutuelles pour le secteur de l'optique et de la santé).
- **Finalité du traitement :** Les données sont traitées exclusivement pour la stricte exécution des prestations commandées par le Client (gestion administrative, secrétariat, conseil, organisation, assistance technique ou logistique).

12.3 Durée de conservation et sort des données

Les données personnelles traitées pour le compte du Client sont conservées par le Prestataire uniquement pendant la durée strictement nécessaire à l'exécution de la prestation convenue. À l'issue de la mission et après paiement intégral, le Prestataire procède à la suppression sécurisée ou à la restitution de l'ensemble des données et documents du Client, sauf obligation légale de conservation plus longue (telle que l'obligation comptable d'archivage des factures).

12.4 Traitement des droits d'accès des tiers via le Client

Les personnes concernées (clients finaux, patients ou tiers dont les données sont traitées) disposent de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition ainsi que du droit à la portabilité de leurs données. **Modalités de traitement :** Ces demandes d'exercice de droits doivent impérativement être adressées directement par les tiers concernés au Client (Responsable de traitement). Si le Prestataire reçoit une telle demande émanant d'un tiers, il la transmettra sans délai au Client par écrit, et c'est le Client qui aura la charge exclusive d'y répondre et de transmettre les instructions de modification ou de suppression au Prestataire le cas échéant.

12.5 Notification en cas de violation de données (Délai de 48h)

En cas de violation de données à caractère personnel (notamment perte, destruction, altération, divulgation non autorisée ou accès illicite à des données transmises ou stockées), le Prestataire s'engage à notifier l'incident au Client par écrit dans un **délai maximal de 48 heures** après en avoir pris connaissance. Cette notification sera accompagnée de toutes les

informations utiles permettant au Client de satisfaire à ses propres obligations de notification auprès de la CNIL et des personnes concernées.

12.6 Registre des activités de traitement (Sous-traitance)

Le Prestataire tient à jour un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client, conformément aux exigences de l'article 30 du RGPD. Ce registre est tenu à la disposition du Client ou des autorités de contrôle (CNIL) sur simple demande.

12.7 Interdiction de sous-traitance ultérieure

Le Prestataire s'interdit de recourir à un sous-traitant tiers pour exécuter tout ou partie de ses missions impliquant le traitement des données du Client sans obtenir au préalable l'autorisation écrite et exprès de ce dernier.

Article 13 – Responsabilité et assurance

13.1 Limitation de responsabilité

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et est expressément limitée au montant total des prestations effectivement réglées par le Client pour la mission concernée.

13.2 Exclusions de responsabilité

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- Des dommages indirects ou imprévisibles subis par un Client Professionnel (tels que perte d'exploitation, manque à gagner, perte de chance, perte de clientèle, préjudice commercial ou atteinte à l'image).
- Des conséquences résultant d'informations fausses, inexactes, incomplètes ou transmises en retard par le Client.
- Des décisions de gestion, commerciales ou stratégiques prises par le Client sur la base des conseils fournis.
- De la mauvaise application ou de la non-application des recommandations par le Client.
- Des actions, manquements ou défaillances de tiers (prestataires externes, éditeurs de logiciels, réseaux de soins, administration) échappant à son contrôle direct.

13.3 Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Le Prestataire a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie **ORUS FRANCE SAS** (police n° **RCPH278675951**), garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle. Une attestation d'assurance peut être fournie au Client sur simple demande.

Article 14 – Modification, annulation et résiliation

14.1 Modification

Toute modification du périmètre de la mission demandée par le Client après validation du devis fera l'objet d'un avenant écrit ajustant le prix et les délais.

14.2 Annulation par le Client Consommateur (hors délai légal de rétractation)

En cas d'annulation par le Client Consommateur hors délai de rétractation, les arrhes versées restent acquises au Prestataire. À défaut d'arrhes, l'annulation entraîne la facturation d'une indemnité de dossier calculée comme suit :

- Plus de 7 jours avant le début de la prestation : $20\,\%$ du montant total.
- Entre 7 jours et 48 heures avant : $50\,\%$ du montant total.
- Moins de 48 heures avant ou après le début : $100\,\%$ du montant total dû.

14.3 Annulation et résiliation par le Client Professionnel

- En cas d'annulation d'une prestation ponctuelle, l'acompte ou les arrhes versés restent définitivement acquis au Prestataire à titre d'indemnité.
- **Résiliation des prestations récurrentes / forfaits :** Pour les contrats de service à durée indéterminée ou les forfaits mensuels récurrents, un préavis écrit de 30 jours, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, est strictement obligatoire. Les prestations effectuées pendant la période de préavis restent intégralement dues.

14.4 Annulation par le Prestataire

En cas d'impossibilité d'exécution ou de force majeure, le Prestataire peut annuler la prestation. Les sommes déjà versées par le Client lui seront intégralement remboursées, sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité complémentaire.

Article 15 – Protection des données personnelles – Informations complémentaires

15.1 Contact pour les données personnelles

Pour toute question relative au traitement des données personnelles ou pour exercer vos droits (accès, rectification, suppression), vous pouvez contacter le Prestataire à l'adresse suivante : **r.defilippi0903@gmail.com**.

15.2 Droit de réclamation auprès de la CNIL

Si le Client estime que le traitement de ses données n'est pas conforme à la réglementation, il dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL :

- **Site web :** www.cnil.fr
- **Adresse postale :** CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07

Article 16 – Force majeure

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations si ce retard ou cette inobservance découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (notamment : catastrophes naturelles, incendies, grèves, épidémies, coupures généralisées d'électricité ou des réseaux de télécommunication).

Article 17 – Droit applicable et Règlement des litiges

17.1 Droit applicable

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

17.2 Règlement amiable

En cas de différend ou de litige survenant à l'occasion de l'interprétation, de la validité ou de l'exécution des présentes, les parties s'engagent à rechercher prioritairement une solution amiable avant toute action judiciaire.

17.3 Médiation de la consommation (Clients Consommateurs uniquement)

Conformément aux articles L. 616-1 et R. 616-1 du Code de la consommation, le Client Consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose au Prestataire :

- **Pour les prestations directes du Prestataire :** Saisine du médiateur **AVENIR CONSO** (Site web : www.avenir-conso.fr).

- **Pour les prestations de services à la personne gérées via ACCES SAP :** Saisine du médiateur rattaché à la coopérative ACCES SAP selon leurs modalités dédiées. Le médiateur peut être saisi dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au Prestataire.

17.4 Attribution de juridiction (Clients Professionnels)

À DÉFAUT DE RÈGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE RELATIF À LA FORMATION, L'EXÉCUTION, L'INTERPRÉTATION OU LA RÉSILIATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AVEC UN CLIENT PROFESSIONNEL SERA DE LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DU RESSORT DU SIÈGE SOCIAL DU PRESTATAIRE (TRIBUNAL DE COMMERCE DE CUSSET).

Article 18 – Droit de rétractation (Clients Consommateurs uniquement)

18.1 Principe du droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, le Client Consommateur dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Ce délai court à compter de la conclusion du contrat (acceptation du devis).

18.2 Modalités d'exercice

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par courrier postal à *EI DE FILIPPI Rebecca, 29 Les Grivats, 03300 CUSSET* ou par email à *r.defilippi0903@gmail.com*). Le Client peut utiliser le formulaire type de rétractation figurant en Annexe des présentes CGV.

18.3 Début d'exécution anticipé et exceptions

- Si le Client Consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation commence avant la fin du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse par écrit. S'il exerce ensuite son droit de rétractation, il sera redevable d'un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à la notification de sa rétractation.
- Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation avec l'accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit.

18.4 Remboursement

En cas de rétractation conforme, le Prestataire rembourse la totalité des sommes versées dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la notification de rétractation, via le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la commande.

18.5 Non-application aux professionnels

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux Clients Professionnels.

Article 19 – Acceptation des CGV

Le fait de passer commande, de signer un devis ou de souscrire un contrat de service implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales de Vente.

Date de dernière mise à jour : 27/10/2026

Signature du Client précédée de la mention manuscrite « Lu et approuvé » :

Date :

Signature :

ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

(À compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat en tant que Client Consommateur)

À l'attention de :

EI DE FILIPPI Rebecca – Secrétariat Services 03

29 Les Grivats, 03300 CUSSET



SECRÉTARIAT SERVICES 03

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE, COMMERCIALE ET NUMÉRIQUE

Conditions Générales de Vente Prestations de services / Secrétariat, Conseil et Assistance Administrative

Email : r.defilippi0903@gmail.com

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

- **Commandée le (*) :**
- **Nom du / des client(s) :**
- **Adresse du / des client(s) :**

Signature du / des client(s) *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)* :

Date :