

1/ OBJET

Les Conditions Générales de Vente (**CGV**) de prestations de services concernent les relations contractuelles entre l'entreprise individuelle AUDEA SERVICES représentée par sa fondatrice Isabelle Delannoy et son client qu'il soit Professionnel ou Particulier. Dans le cadre de son activité professionnelle que ce soit en travaillant sur site ou à distance, l'entreprise AUDEA SERVICES propose des services ponctuels, réguliers ou permanents à planifier pour des missions externalisées de secrétariat, d'assistantat administratif, d'assistance commerciale, de tous travaux internet, de bureautique et suivant les variations de l'activité de l'entreprise-cliente. AUDEA SERVICES propose également des services personnalisés (cf liste de services non exhaustive proposée sur le site <http://www.audeaservices.com>) pour servir les Lillois, les Lilloises.

Toutes les informations indiquées sur le site <http://www.audeaservices.com> sont données à titre indicatif, et sont susceptibles d'évoluer.

Par ailleurs, les renseignements figurant sur le site ne sont pas exhaustifs.

Ils sont donnés sous réserve de modifications ayant été apportées depuis leur mise en ligne.

2/ APPLICATION

Toute commande implique, pour devenir ferme et définitive, l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV, qu'il déclare avoir lues, comprises et acceptées.

Aucune condition particulière ou générale d'achat ne peut, sauf accord express et écrit des deux parties, prévaloir sur les présentes CGV.

3/ LIEU ET DUREE D'INTERVENTION

Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées en télétravail (à distance sur toute la France depuis le bureau privé de l'entreprise AUDEA SERVICES), ou sur site dans les locaux du client (sur le matériel du client), ou au domicile du particulier pour « les services personnalisés » proposés sur le site <http://www.audeaservices.com> après accord entre les deux parties (déplacement Ville de Lille uniquement).

4/ TARIFS

AUDEA SERVICES est une entreprise individuelle relevant du régime micro social simplifié.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au jour de la prise de commande. Les prix peuvent être calculés à l'heure, au forfait, à la carte.

Les tarifs sont nets et exprimés en euros et ne sont pas soumis à la TVA, conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts.

Selon le forfait horaire, le tarif à la carte, le tarif à l'heure choisi et prévu lors de la commande entre le client et le prestataire de services AUDEA SERVICES, toute heure supplémentaire commencée restera due dans son intégralité.

Les services pour les clients 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 d'AUDEA SERVICES. Ainsi, les tarifs indiqués sur les supports de communication d'AUDEA SERVICES sont donnés à titre indicatif et ne remplacent nullement un devis personnalisé en bonne et due forme.

AUDEA SERVICES s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans avis préalable, étant entendu que les travaux en cours seront facturés aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande, validée par la signature du devis et des présentes Conditions Générales de Vente. Dans le cas où une loi supprimerait la franchise de TVA au régime de la micro entreprise, ou si AUDEA SERVICES viendrait à changer de statut ou de régime, le taux de TVA applicable serait automatiquement appliqué au client et par voie de conséquence, le prix majoré du taux de TVA.

5/ DEVIS - FACTURATION - PAIEMENT

Toute prestation donnera lieu à l'établissement d'un devis gratuit détaillé. Il y sera mentionné le détail des prestations à effectuer, le délai pour les effectuer, les tarifs ainsi que les éventuels frais de déplacement, frais d'expédition, frais de fournitures ou des frais de débours dans le cadre « des services personnalisés » pour le compte du client. Tout devis établi est valable un mois. Au-delà, il devra être réexaminé.

Toute modification de la commande initiale fera l'objet d'un avenant au devis.

Les tarifs mentionnés aux devis sont nets, hors TVA (TVA non applicable, article 293B du CGI) et sont payables en euros. Ils sont garantis uniquement pour la France Métropolitaine.

Cependant, vu les nouvelles lois à compter du 1^{er} janvier 2018 concernant le doublement du chiffre d'affaires et de la facturation de la TVA par les autoentrepreneurs, AUDEA SERVICES, au-delà de 33.200 € de CA devra facturer la TVA à ses clients.

AUDEA SERVICES s'engage à adresser un mail à ses clients pour les avertir de cette facturation.

Pour confirmer sa commande ferme et définitive, le client doit retourner à AUDEA SERVICES, par tout moyen à sa convenance, le devis dûment signé avec la mention « Bon pour accord ». A défaut de réception du devis et des présentes CGV acceptés, AUDEA SERVICES se réserve le droit de ne pas commencer ou d'interrompre sa prestation.

Les devis échangés par e-mail feront preuve de l'accord des deux parties.

Un acompte de 30% du montant total sera demandé à la signature du devis pour les prestations supérieures à 150.00 euros. Le solde est payé à réception de la facture par virement bancaire ou par chèque libellé à l'ordre de : AUDEA SERVICES Isabelle Delannoy

Les paiements en espèces sont acceptés (contre remise d'un reçu de paiement).

AUDEA SERVICES établit une facturation ponctuelle ou mensuelle selon le type de prestation et selon les conditions déterminées sur le devis.

Pour les **particuliers**, le paiement de la prestation sera demandé le jour de la prestation ou à la livraison du travail achevé, le cas échéant.

Pour les **professionnels**, le délai de règlement de la facture est de 10 jours à compter de la date d'édition de la facture.

AUDEA SERVICES se réserve le droit d'accorder un délai de paiement aux entreprises pour s'accorder au mieux à leurs habitudes comptables.

6/ DELAI DE LIVRAISON

Le délai de livraison usuel pour les petits travaux est de 48H ouvrées.

Le délai de livraison convenu indiqué dans le devis n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti. De plus, AUDEA SERVICES ne saurait être tenue pour responsable en cas de force majeure, retard dans la transmission du support ou des informations nécessaires à la réalisation du travail demandé.

7/ RETARD DE PAIEMENT

Conformément à la loi N°921442 du 31/12/1992, tout défaut de paiement à la date de règlement figurant sur les factures des prestations fournies par AUDEA SERVICES, des pénalités de retard seront appliquées au taux de 2,13% par mois, applicables dès le premier jour de retard.

Conformément à la loi 2012-387 du 22/03/2012 le décret N°2012-1115 du 2 Octobre 2012, articles L.441-6 et D.441-4 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40,00 euros, dès le premier jour de retard.

8/ REFERENCEMENT

Le client autorise AUDEA SERVICES à mentionner le nom du client, son logo à titre de référence dans ses supports de communication (plaquette de présentation, site internet, présentation publique, rendez-vous commercial, proposition commerciale, relation avec la presse, communiqué de presse, dossier de presse, relation avec les réseaux sociaux (Facebook, Viadeo, ...) communication interne..., liste non exhaustive).

9/ RESPONSABILITE ET CAS DE FORCE MAJEURE

AUDEA SERVICES s'engage, à titre d'obligations de moyens, à exécuter ses prestations avec tout le soin en usage dans sa profession et à utiliser les règles de l'art du moment.

AUDEA SERVICES met en œuvre tous les moyens nécessaires mis 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 la prestation commandée. Toutefois, compte tenu des risques de dommage ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartient au client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance, qui décharge en conséquence AUDEA SERVICES de toute responsabilité.

A compter de la remise des documents livrés par AUDEA SERVICES, le client est responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté, notamment en ce qui concerne les éventuels droits et copyright. Il décharge en conséquence AUDEA SERVICES de toute

responsabilité et la garantit contre tout recours susceptible d'être intenté à son encontre, du fait d'une quelconque utilisation frauduleuse ou en raison de toute perte de bénéfices ou trouble commercial. AUDEA SERVICES se réserve le droit de refuser tous travaux dont les intentions sont contraires à l'honnêteté ou à la morale (pornographie, racisme, incitation à la violence...). La responsabilité d'AUDEA SERVICES ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, au sens de l'article 1148 du Code civil.

10/ CONFIDENTIALITE

AUDEA SERVICES est assujettie à une obligation légale de secret professionnel.

AUDEA SERVICES s'engage à ne communiquer à qui que ce soit, pendant la durée de la prestation de service et de sa collaboration avec le client et après, ni de communiquer toutes informations, documents, organisation ou fonctionnement du client.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues de l'autre partie. Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit, relatives à la structure, l'organisation, les affaires, les politiques internes diverses, les projets et le personnel de chacune des parties.

AUDEA SERVICES s'engage à considérer comme strictement confidentielles et s'interdit en conséquence de communiquer à quiconque, tout ou partie des informations de toute nature, commerciales, industrielles, techniques, financières, nominatives, données, qui lui auront été communiquées par le client. AUDEA SERVICES s'engage à considérer également comme confidentiels les fichiers, documents, photos, manuscrits, données ou concepts dont elle pourrait avoir connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation, tous les codes d'accès communiqués pour l'utilisation de différents outils informatiques et bureautiques appartenant à ses clients, ainsi que du contenu des travaux commandés et réalisés ...liste non exhaustive.

La présente obligation perdurera pendant toute la durée de la prestation.

11/ PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

11.1 Lors du traitement de la commande, des données nominatives relatives au client sont collectées. Le client atteste en avoir pris connaissance.

Les informations collectées permettent à AUDEA SERVICES de traiter et d'exécuter ses commandes. Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (**RGPD** applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Ce droit peut être exercé à tout moment en s'adressant à AUDEA SERVICES par e-mail à l'adresse : audea.secretariat@hotmail.fr ou par courrier à : AUDEA SERVICES, Isabelle DELANNOY 39 rue Nicolas Leblanc 59000 Lille.

Le traitement des informations nominatives relatives aux clients de l'entreprise a fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL (numéro d'agrément 1515284), les données recueillies ne seront ni vendues, ni échangées, ni cédées à des tiers.

Pour information, AUDEA SERVICES ne propose pas de page de « formulaire de contact à renseigner » sur son site web : <http://audeaservices.com>

11.2 Traitement des données personnelles

La responsable du traitement des données personnelles est **Isabelle Delannoy**, gérante de l'entreprise **AUDEA SERVICES**. N'ayant pas d'employé, **Isabelle DELANNOY** se désigne elle-même comme seule personne à avoir accès au fichier de vos données.

Les données personnelles qui vous concernent sont recueillies lorsque vous contactez l'entreprise **AUDEA SERVICES** par l'intermédiaire d'un appel téléphonique, d'un mail ou d'un courrier. Vos données personnelles sont également collectées, le cas échéant, lors d'un rendez-vous clientèle avec la gérante de l'entreprise **AUDEA SERVICES**.

Lorsque vous contactez l'entreprise **AUDEA SERVICES** par téléphone, par mail, par courrier ou lors d'un rendez-vous clientèle avec la gérante de l'entreprise **AUDEA SERVICES** qui est susceptible, suivant le support utilisé, de collecter et traiter les données suivantes :

- Prénom et nom de famille
- Coordonnées de l'entreprise (si vous êtes un professionnel)
- Adresse e-mail
- Adresse postale
- Numéro de téléphone
- Toute demande particulière que vous pourriez lui adresser
- Mot de passe si nécessaire
- Votre avis sur les différents services de l'entreprise **AUDEA SERVICES**

Ces données font l'objet d'un traitement informatique destiné à l'entreprise **AUDEA SERVICES**.

Les données collectées sont utilisées principalement pour répondre à vos demandes d'informations et, avec votre consentement préalable, pour vous communiquer par e-mail, SMS ou téléphone :

- Le devis suite à votre demande d'informations
- La facture suite à la prestation de service réalisée par l'entreprise **AUDEA SERVICES**

Vos informations seront également utilisées pour gérer notre relation commerciale avec vous, sur la base de l'exécution de la prestation de service.

11.3 La responsabilité de l'entreprise **AUDEA SERVICES** ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors de transfert des données notamment par (internet, mail, courrier, coursier, fax..., liste non exhaustive).

Le client doit toutefois avoir pleine conscience que la transmission d'informations via internet recèle certains risques pour leur sécurité que l'entreprise **AUDEA SERVICE** ne peut assumer aucune responsabilité en ce qui concerne la sécurité des informations transmises par ces canaux. Par conséquent, il appartient au client, lors de la commande, d'informer l'entreprise **AUDEA SERVICES** des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

De convention expresse, les résultats de la mission sont en la pleine maîtrise du client à compter du paiement intégral de la prestation, l'entreprise **AUDEA SERVICES** s'interdisant de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf obtention préalable de l'autorisation écrite du client.

11.4 Information sur les cookies

Le « cookie » est un fichier installé sur votre terminal, permettant de stocker des informations relatives à votre navigation sur notre site internet (paramètres de langue, temps de connexion, pages visitées...). Certains cookies sont indispensables à l'utilisation du Site, d'autres permettent d'optimiser l'utilisation du Site et de personnaliser les contenus affichés. Sauf si vous décidez de désactiver les cookies, vous acceptez que le Site puisse les utiliser. Vous pouvez à tout moment désactiver ces cookies et ce gratuitement en accédant aux paramètres de votre navigateur. Cependant, cela peut réduire ou empêcher l'accessibilité à tout ou partie des services proposés par le Site.

Pour Internet Explorer : Ouvrez le menu « Outils », puis sélectionnez « Options internet » ; cliquez sur l'onglet « Confidentialité » puis l'onglet « Avancé » et « Bloquer tous les cookies »

Pour Firefox : Ouvrez le menu « Outils », puis sélectionnez « Options » ; cliquez sur l'onglet « Vie privée »

Pour Chrome : Ouvrez le menu de configuration (trois lignes horizontales en haut à droite de votre navigateur), puis sélectionnez « Paramètres » ; cliquez sur « Paramètres avancées » puis dans la section « Confidentialité », vous pouvez bloquer les cookies

Pour Safari : Choisissez « Safari > Préférences » puis cliquez sur « Sécurité » ; Dans la section « Accepter les cookies »

12/ RESILIATION DE COLLABORATION

Tout document fourni par le client ne pouvant être exploité (document illisible, enregistrement audio de mauvaise qualité ...) fera l'objet d'une résiliation de contrat par courrier ou messagerie électronique.

Le client, tout comme AUDEA SERVICES, peut résilier le contrat passé.

Toutefois cette résiliation devra être notifié par courrier ou messagerie électronique.

En cas de résiliation en cours de mission, AUDEA SERVICES se réserve le droit de conserver l'acompte initial. De plus, la totalité du règlement de la prestation déjà effectuée sera exigée.

13/ MEDIATION

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation ([article R152-1](#) du Code de la consommation, [article R612-1](#) du Code de la consommation).

Une liste des médiateurs de la consommation est établie et diffusée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation ([CECM](#)).

A ce jour, AUDEA SERVICES est en attente des coordonnées gérant l'activité de services de secrétariat indépendant.

14/ DROIT APPLICABLE - JURIDICTION COMPETENTE - ASSURANCE PROFESSIONNELLE JURIDIQUE

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes CGV est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de Commerce de Lille. Pour les particuliers, possibilité de faire appel au médiateur concerné.

AUDEA SERVICES est couvert par un contrat Allianz Pro Actif N°55756036 pour sa Responsabilité Civile Exploitation, Responsabilité Civile Professionnelle, Défense Pénale et Recours suite à accident.

Les Conditions Générales de Vente pouvant être modifiables à tout moment, seule la date de réception du devis signé sera admise pour l'application des présentes. **Date de mise à jour** : 15/04/2019

Fait à

Le

Consentement à l'utilisation de vos données personnelles :

Protection de vos données : lorsque le client contacte l'entreprise AUDEA SERVICES par téléphone, par e-mail, par courrier postal ou lors d'un rendez-vous clientèle avec la gérante Isabelle DELANNOY, le client accepte que les informations et données personnelles qu'il communique à l'entreprise AUDEA SERVICES soient utilisées, exploitées, traitées pour permettre de le recontacter dans le cadre d'une relation commerciale qui peut découler une demande de devis.

Pour connaître et exercer vos droits, notamment de retrait de votre consentement à l'utilisation de vos données, veuillez consulter la charte règlement général sur la protection des données (**RGPD mis en vigueur le 25/05/2018**). **Cette charte est consultable sur le site internet www.audeaservices.com, elle est également annexée à chaque demande de devis envoyé par mail.**

Signature du client « lu, compris et accepté » + cachet (si entreprise)

Nom :

Prénom :

Mail :

Téléphone :