

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Services administratifs et bureautiques

Article 1. Objet

Le Prestataire ainsi dénommé Paul Muraille, prestataire de services indépendant domicilié au 42 rue de la Tasnière à 1332 Genval (Belgique),

Paul Muraille propose des services en assistantat administratif et bureautique aux professionnels sur site ou en télétravail.

Article 2. Application des conditions générales – Opposabilité

L'exécution de toutes prestations implique de la part du Client l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente, et la renonciation à ses propres conditions générales d'achat. Toute condition contraire sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au Prestataire, quel que soit le moment où elle a pu être portée à sa connaissance.

Article 3. Lieux d'exercice et communication

Le Prestataire peut effectuer ses prestations dans les locaux du Client. Le matériel nécessaire pour la réalisation de la prestation doit être mis à la disposition du Prestataire (ordinateur, imprimante, téléphone...). Des frais de déplacement pourront être facturés en supplément.

Les prestations peuvent aussi être réalisées à distance (télétravail). Dans ce cas, les éventuels frais de matériel seront définis au préalable et inclus dans le devis.

Le lieu d'exécution de la mission est précisé dans le devis et rappelé sur la facture transmise au Client.

En cas de changement de lieu engendrant des frais supplémentaires, notamment de déplacement, de repas..., ceux-ci seront répercutés au Client.

Les modes de communication acceptés et vérifiés régulièrement sont :

- Conversation orale de visu, par téléphone ou téléconférence. En ce cas toute décision devra être confirmée par écrit.
- Courrier postal
- Email
- SMS (uniquement textes)

Les documents en format électroniques seront échangés soit en fichier attachés à un email soit via un media tel que clé USB. D'un commun accord, un espace de stockage partagé (tel que le cloud) pourra être utilisé également.

Tout autre média de communication ne constituera pas un mode reconnu et imposable par aucune des parties et ne pourront faire l'objet d'une veille garantie. En tout cas, le principe d'accusé de réception pour les messages importants sera de mise pour une communication efficace.

Article 4. Passation des commandes /devis

Chaque commande est précédée d'un devis gratuit et sans engagement, établi par le Prestataire, sur la base des informations fournies par le Client.

Le devis adressé par le Prestataire au Client, en main propre, par courrier postal, ou par courrier électronique, précise notamment :

- Le type de prestation demandée ;
- Le tarif de la prestation facturé soit à la tâche ou bien de manière forfaitaire ou horaire sur la base du tarif en vigueur au jour de la réalisation du devis ;
- La date de livraison ou de réalisation de la prestation ;
- La durée de validité du devis ;
- Les modes et modalités de paiement ;
- Que les présentes CGV y sont jointes.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner au Prestataire le devis sans aucune modification, signé avec la mention « bon pour accord ».

À défaut de réception de l'acceptation du devis, le Prestataire se réserve le droit de ne pas débiter la prestation.

Aux fins de la preuve de l'existence de cette acceptation de devis, le Client admet de considérer comme équivalent à l'original et comme preuve parfaite, le courrier électronique, la copie et le support informatique.

Dans l'hypothèse où aucun devis préalable n'aurait été adressé au Client par le Prestataire, les prestations seront facturées conformément au tarif de base habituellement appliqué par le Prestataire (Cf. Article 5).

Pour toute commande soumise à une demande d'acompte l'exécution des prestations ne débutera qu'après encaissement de l'acompte.

Article 5. Tarification

Article 5.1. Grille tarifaire

Le Prestataire propose un tarif horaire unique, mais un devis sur mesure pourra être proposé en fonction de la demande du client. Les tarifs des frais annexes éventuels sont présentés sous forme de grille tarifaire sur le site Internet (<https://paulmuraille.be/FR/tarif-administratif-bureautique.html>)

Toute décision de remise, de réduction ou d'application de tarifs dégressifs, selon un pourcentage ou un forfait, demeure à la seule discrétion du Prestataire et ce, uniquement pour la prestation qui en est l'objet. Les remises ou rabais éventuellement accordés au Client ne sauraient en aucun cas faire naître un droit acquis pour des prestations postérieures.

Le Prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment et ce sans effet rétroactif en cas de hausse de prix.

Article 5.2. Majorations et frais supplémentaires

Toute tâche supplémentaire réclamée par le Client devra être formulée par écrit (mail ou courrier) et acceptée par le Prestataire. Dans la mesure où les délais le permettent, un devis complémentaire sera établi.

En cas de demande urgente, le Client s'engage au paiement des frais supplémentaires engendrés (majoration sur taux horaire) :

Le soir après 18 h 30, le samedi ou en urgence dans la journée : + 25 %.
Le dimanche et les jours fériés : + 50 %.

Le Prestataire se déplace dans un rayon de 5 kilomètres autour de son domicile sans frais supplémentaires. Des frais de déplacement seront facturés (ou inclus dans le tarif de la prestation) au-delà de 10 kilomètres et pourront aussi être appliqués en cas de déplacements effectués dans le cadre de la prestation.

Des frais supplémentaires peuvent s'ajouter au devis accepté par le Client pour des fournitures et frais divers liés à la réalisation de la commande et non pris en compte lors de l'édition du devis.

Article 6. Moyens et modalités de paiement

Le règlement des factures est à effectuer par virement bancaire ou en espèces.

Pour les prestations dont le tarif s'élève à 100 euros ou plus, un acompte de 30% est demandé à la commande (signature du devis).

Le règlement du solde se fait à la livraison après validation par les deux parties du travail réalisé. Le délai de règlement de la facture est de 10 jours à compter de la date d'édition de la facture. Aucun escompte ne sera consenti pour paiement anticipé.

Article 7. Retard de paiement

En cas de retard de paiement, les commandes en cours pourront être interrompues de plein droit jusqu'au complet paiement. Le Client sera alors redevable, sans qu'une mise en demeure préalable ne soit nécessaire, d'intérêts de retard au taux de 11 % et d'une indemnité forfaitaire de 40 €, appliqués au montant de la facture considérée.

Article 8. Délai de réalisation de la prestation

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'accomplir dans le temps imparti les travaux confiés par le client.

Article 8.1 Début des travaux

La réalisation des prestations débute dès la signature du devis et après paiement de l'acompte de 30%, le cas échéant.

Article 8.2 Délai de livraison d'une commande

Sous réserve de l'éventuelle réception des documents et matériels nécessaires à la réalisation de la prestation, le Prestataire s'engage à respecter le délai de livraison annoncé au Client sur le devis.

Le dépassement justifié ne peut en aucun cas donner lieu à l'annulation de la commande ou à des pénalités ou indemnités pour retard.

Le Prestataire se réserve la possibilité, après en avoir informé le Client, de ne pas respecter la date de livraison figurant sur la confirmation de commande initiale du Client dans le cas où ce dernier modifie ou ajoute de tâches postérieurement à l'établissement du devis par le Prestataire.

La date de livraison peut faire l'objet d'un report si la charge de travail du Prestataire a évolué entre la date de présentation du devis et sa validation. Le Prestataire en informera son client par mail dans les plus brefs délais.

Article 8.3 Obligation de coopération

Le Client tient à la disposition du Prestataire toutes les informations qui permettent à ce dernier de mener à bien sa mission. Les documents transmis doivent être lisibles.

Article 8.4 Force majeure et motif légitime

En toute hypothèse, la responsabilité de Monsieur Paul Muraille ne saurait être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une des obligations découle d'un cas de force majeure ou fortuit. Celle-ci s'entend de tout événement extérieur imprévisible et irrésistible tel que l'interruption de la fourniture d'énergie, catastrophes naturelles, mouvements sociaux, guerre ou malveillance...

De plus, sa responsabilité ne saurait non plus être engagée en cas de motif légitime. Par motif légitime peuvent figurer : une incapacité de travail, une maladie grave, une grève des transports en commun, une coupure Internet, une panne de voiture... ou toute autre motif raisonnable indépendant de la volonté du Prestataire et le mettant dans l'impossibilité de mener à bien sa mission.

Article 9. Annulation de commande

La validation de la commande se fait à la signature du devis et/ou encaissement de l'acompte.

En cas d'annulation d'une commande à l'initiative du Prestataire, pour un motif légitime, signifiée par écrit au Client,

- L'acompte sera remboursé en totalité au Client, ou pourra être conservé en partie, à hauteur du travail déjà accompli, le cas échéant ;
- Le travail déjà effectué sera facturé à 100 % (cent pour cent).

En cas d'annulation d'une commande à l'initiative du Client, pour un motif légitime, signifiée par écrit au Prestataire,

- L'acompte pourra être conservé entièrement à titre de dédommagement, ou il pourra être conservé en partie, à hauteur du travail déjà accompli, le cas échéant ;
- Le travail déjà effectué sera facturé à 100 % (cent pour cent).

En cas de report par l'une ou l'autre des parties, le Prestataire conservera l'acompte.

Article 10. Contestation

Le Client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la livraison ou de l'exécution de sa commande pour manifester un éventuel désaccord concernant la qualité de la prestation. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme ayant été dûment exécutée et aucune contestation ne pourra être admise.

En cas de désaccord sur certains points de la prestation, le Prestataire se réserve le droit de corriger celle-ci en coopération avec le Client.

Article 11. Responsabilité

Le Prestataire mettra tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés par le Client. Il appartiendra au Client de se prémunir contre les risques de dommages encourus par ce type de support.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou des données erronées ; ni même tenu pour responsable des incompatibilités dues aux versions de logiciels ou aux systèmes d'exploitation utilisés par le Client.

Le Client convient que, quel que soit les fondements de sa réclamation et la procédure suivie pour la mettre en œuvre, la responsabilité éventuelle du Prestataire à raison de l'exécution des obligations prévues par la commande, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client, pour les travaux fournis par le Prestataire.

Le Client convient que le Prestataire n'encourra aucune responsabilité en raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de dommage que le client subirait, de demandes ou de réclamations formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

Article 12. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet. Par conséquent, il appartient au Client d'informer, préalablement ou lors de la commande, le Prestataire des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.

Article 13. Loi informatique et liberté

Conformément au RGPD, l'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel à l'adresse suivante : mail@paulmuraille.be.

Article 14. Référencement

Le Prestataire peut faire référence de manière anonyme au Client ou aux prestations réalisées pour le compte du Client dans ses outils de communication commerciale (site Internet, réseaux sociaux, ...).

Article 15. Droit applicable et juridiction compétente

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente est soumis au droit français.

Les parties s'engagent à tenter un règlement amiable de ce litige, à défaut il sera porté devant le Tribunal de Commerce de Nivelles dont dépend le siège de Paul Muraille, y compris en cas de pluralité de défendeurs ou appel en garantie.