

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITÉ DES CGV

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CI-APRÈS, « CGV ») DÉFINISSENT LES MODALITÉS ET CONDITIONS DANS LESQUELLES SOPHIA BERTOLOTTI (CI-APRÈS, « **L'ENTREPRISE** »), MICRO **ENTREPRISE** ENREGISTRÉE SOUS LE NUMÉRO 918847302, DONT LE SIÈGE SOCIAL EST SITUÉ AU 13 PLACE DE LA PASTIÈRE À CHATEAUNEUF DE GADAGNE (84470), FOURNIT ET COMMERCIALISE SES **PRESTATIONS** DE SERVICES (CI-APRÈS, LES « **PRESTATIONS** ») PROPOSÉS À LA VENTE.

TOUTE **PRESTATION** ACCOMPLIE PAR SOPHIA BERTOLOTTI IMPLIQUE L'ADHÉSION SANS RÉSERVE DU **CLIENT** (CI-APRÈS, LE « **CLIENT** ») AUX PRÉSENTES CGV.

LE **CLIENT** DÉCLARE AVOIR PRIS CONNAISSANCE ET ACCEPTÉ LES PRÉSENTES CGV AVANT SON ACHAT.

LES CGV PEUVENT ÊTRE MISES À JOUR À TOUT MOMENT. LES CGV APPLICABLES SONT CELLES EN VIGUEUR À LA DATE DE SIGNATURE DU DEVIS ET/OU CONTRAT PAR LE **CLIENT**.

TOUTE CONDITION CONTRAIRE POSÉE PAR LE **CLIENT** SERAIT, À DÉFAUT D'ACCEPTATION EXPRESSE, INOPPOSABLE À **L'ENTREPRISE**, QUEL QUE SOIT LE MOMENT OÙ ELLE AURA PU ÊTRE PORTÉE À SA CONNAISSANCE.

LE FAIT QUE **L'ENTREPRISE** NE SE PRÉVALE PAS À UN MOMENT DONNÉ D'UNE QUELCONQUE DISPOSITION DES PRÉSENTES CGV NE PEUT ÊTRE INTERPRÉTÉ COMME VALANT RENONCIATION À SE PRÉVALOIR ULTÉRIEUREMENT D'UNE QUELCONQUE DISPOSITION DESDITES CGV.

## ARTICLE 2 : ENGAGEMENT ET RESPONSABILITÉ

**L'ENTREPRISE** S'ENGAGE À FOURNIR LES **PRESTATIONS** CONFORMÉMENT AUX TERMES DU DEVIS ET/OU CONTRAT ACCEPTÉ PAR LE **CLIENT**. LE **CLIENT** S'ENGAGE À FOURNIR TOUTES LES INFORMATIONS ET DOCUMENTS NÉCESSAIRES À LA BONNE RÉALISATION DES **PRESTATIONS**.

**L'ENTREPRISE** MET EN ŒUVRE TOUTES LES MESURES PROPRES À ASSURER AU **CLIENT**, DANS DES CONDITIONS OPTIMALES, DES **PRESTATIONS** DE QUALITÉ. ELLE NE SAURAIT CEPENDANT EN AUCUN CAS VOIRE SA RESPONSABILITÉ ENGAGÉE POUR TOUTE INEXÉCUTION OU MAUVAISE EXÉCUTION DE TOUT OU PARTIE DES **PRESTATIONS** PRÉVUES AU DEVIS ET/OU CONTRAT, QUI SERAIT IMPUTABLE SOIT AU **CLIENT**, SOIT AU FAIT IMPRÉVISIBLE ET INSURMONTABLE D'UN TIERS ÉTRANGER AU CONTRAT, SOIT À UN CAS DE FORCE MAJEURE.

PLUS GÉNÉRALEMENT, SI LA RESPONSABILITÉ DE **L'ENTREPRISE** SE TROUVAIT ENGAGÉE, ELLE NE POURRAIT EN AUCUN CAS ACCEPTER D'INDEMNISER LE **CLIENT** POUR DES DOMMAGES INDIRECTS OU DONT L'EXISTENCE ET/OU LE QUANTUM NE SERAIENT PAS ÉTABLI PAR DES PREUVES.

**L'ENTREPRISE** NE SAURA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES CAUSÉS PAR UN MÉSUSAGE D'UNE DES **PRESTATIONS** OU PAR NON-RESPECT DES PRÉCAUTIONS D'UTILISATION ET DE SÉCURITÉ LORS DE L'UTILISATION D'UNE DE SES **PRESTATIONS**.

LA RESPONSABILITÉ DE **L'ENTREPRISE** EST LIMITÉE AUX DOMMAGES DIRECTS ET PRÉVISIBLES, DANS LA LIMITE DU MONTANT DES **PRESTATIONS** CONCERNÉES.

## ARTICLE 3 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

**L'ENTREPRISE** PROPOSE DIVERSES **PRESTATIONS**, DONT :

### A) **GESTION FINANCIÈRE :**

- ÉTABLISSEMENT ET SUIVI DES BUDGETS PRÉVISIONNELS
- GESTION DES FLUX BANCAIRES
- SUIVI ET OPTIMISATION DE LA TRÉSORERIE

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- ADMINISTRATION DES FINANCEMENTS BANCAIRES
- GESTION DES CRÉANCES CLIENTS ET FOURNISSEURS
- SUIVI DES RETARDS ET IMPAYÉS, RELANCES
- ANALYSE ET RAPPORTS FINANCIERS
- PRÉ-COMPTABILITÉ
- REPORTING COMPTABLE

## B) **GESTION RESSOURCES HUMAINES :**

- RECRUTEMENT
- DOCUMENTS D'EMBAUCHE
- INTÉGRATION DES SALARIÉS
- ADMINISTRATION DU PERSONNEL
- DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (FORMATION ET CARRIÈRE)
- DOCUMENT UNIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS (DUERP)
- RELATIONS ET CLIMAT SOCIAL (QVT, RPS)
- INDEMNITÉS KILOMÉTRIQUES, NOTE DE FRAIS
- SUIVI DU TEMPS DE TRAVAIL, PLANNING
- GESTION DES ABSENCES ET DES VARIABLES
- PRÉPAIES
- INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE (KPI)
- REPORTING RH

## C) **AMÉLIORATION CONTINUE :**

- AUDIT
- CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT
- PLAN D'ACTIONS AVEC CRITÈRES D'URGENCE ET D'IMPORTANCE
- GESTION DE PROJET
- TABLEAUX DE BORDS, OUTILS DE SUIVI ET PROCÉDURES

## D) **GESTION ADMINISTRATIVE :**

- ACCUEIL D'UN PUBLIC ET TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES
- GESTION ADMINISTRATIVE DU COURRIER ET DES MAILS
- ORGANISATION DES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS
- TRAITEMENT DES INFORMATIONS (COLLECTER, CLASSER ET METTRE À JOUR)
- GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL À L'AIDE DE PLANNING ET DE LISTE DE TÂCHES
- PRÉPARATION ET ORGANISATION DES RÉUNIONS
- COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE
- TRI, ARCHIVAGE ET CLASSEMENT NUMÉRIQUE

## E) **GESTION COMMERCIALE :**

- GESTION DE BASE DE DONNÉES (ARTICLES, CLIENTS, FOURNISSEURS)
- RÉPONSE AUX APPELS D'OFFRES
- RÉDACTION DE DEVIS
- GESTION ET SUIVI DE COMMANDE CLIENT
- GESTION ADMINISTRATIVE DE CHANTIER (DÉLAIS, COÛTS, DT-DICT, ETC.)
- DEMANDE D'ACCÈS SUR SITE PROTÉGÉ
- FACTURATION CLIENT
- ENREGISTREMENT ET PAIEMENT DES ACHATS
- SUIVI RETARDS DE PAIEMENTS
- RELANCES CLIENTS
- REPORTING

(LISTE NON EXHAUSTIVE)

CHAQUE **PRESTATION** FERA L'OBJET D'UN DEVIS ET/OU CONTRAT DÉTAILLÉ PRÉCISANT LA NATURE DES **PRESTATIONS**, LES DÉLAIS DE RÉALISATION ET LE TARIF.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LES **PRESTATIONS** REQUIÈRENT UNE DURÉE MINIMALE D'UNE HEURE POUR CELLES EFFECTUÉES À DISTANCE ET D'UNE JOURNÉE POUR CELLES RÉALISÉES EN PRÉSENTIEL.

## ARTICLE 4 : DROIT DE RÉTRACTATION

POUR LES **PRESTATIONS** CONCLUES À DISTANCE (PAR INTERNET, TÉLÉPHONE, COURRIER, ETC.), LE **CLIENT** DISPOSE D'UN DROIT DE RÉTRACTATION SANS MOTIF, VALABLE PENDANT 14 JOURS À COMPTER DE L'ACCEPTATION DU DEVIS ET/OU DU CONTRAT DE **PRESTATIONS**. EN CAS DE RÉTRACTATION, LE **CLIENT** DEVRA NOTIFIER **L'ENTREPRISE** PAR ÉCRIT DE L'EXERCICE DE SON DROIT DE RÉTRACTATION. CETTE NOTIFICATION DOIT ÊTRE ENVOYÉE PAR COURRIER À L'ADRESSE SUIVANTE : 13 PLACE DE LA PASTIÈRE, 84470 CHÂTEAUNEUF DE GADAGNE, OU PAR COURRIEL À L'ADRESSE CONTACT@SOPHIA-ARH.FR. AUCUNE RÉTRACTATION NE SERA VALIDÉE SANS CETTE NOTIFICATION ÉCRITE.

SI LE **CLIENT** SOUHAITE QUE **L'ENTREPRISE** DÉBUTE LES **PRESTATIONS** DURANT CE DÉLAI DE RÉTRACTATION, IL RENONCE AUTOMATIQUÉMENT À SON DROIT DE RÉTRACTATION RESTANT.

## ARTICLE 5 : DÉLAI D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

LES DÉLAIS D'EXÉCUTION DES **PRESTATIONS** SONT INDIQUÉS DANS LE DEVIS ET/OU LE CONTRAT ACCEPTÉ PAR LE **CLIENT**. **L'ENTREPRISE** S'ENGAGE À RESPECTER CES DÉLAIS, SAUF EN CAS DE FORCE MAJEURE OU DE RETARD IMPUTABLE AU **CLIENT**.

## ARTICLE 6 : DEVIS, PRIX

LES PRIX DES **PRESTATIONS** SONT EXPRIMÉS EN EUROS HORS TAXES (HT) ET SONT DÉTERMINÉS EXCLUSIVEMENT DANS LE CADRE D'UN DEVIS ET/OU D'UN CONTRAT ACCEPTÉ PAR LE **CLIENT**, MÊME POUR LES FORFAITS MENTIONNÉS CI-DESSOUS.

LES DEVIS ÉMIS SONT VALABLES POUR UNE DURÉE DE 30 JOURS À COMPTER DE LEUR DATE D'ÉMISSION.

LES FORFAITS PROPOSÉS CI-DESSOUS ET VISIBLES SUR LES DIVERS SUPPORTS DE COMMUNICATION, SONT VALIDES PENDANT UNE PÉRIODE D'UN MOIS À PARTIR DE LA DATE D'ACHAT. SI LE **CLIENT** CHOISIT L'UN DE CES FORFAITS, **L'ENTREPRISE** S'ENGAGE À RÉALISER LES **PRESTATIONS** DANS UN DÉLAI DE 30 JOURS.

FORFAIT ESSENTIEL	10 HEURES DE PRESTATIONS	370 €	350 €
FORFAIT AVANCÉ	30 HEURES DE PRESTATIONS	1 110 €	990 €
FORFAIT PREMIUM	50 HEURES DE PRESTATIONS	1 850 €	1500 €

PASSÉ CE DÉLAI, LES **PRESTATIONS** NON UTILISÉES SERONT CONSIDÉRÉES COMME PERDUES, ET TOUTE **PRESTATION** SUPPLÉMENTAIRE SERA FACTURÉE AU TARIF EN VIGUEUR, SI LE **CLIENT** N'A PAS PROCÉDÉ À L'ACHAT D'UN AUTRE FORFAIT.

LES PRIX INDIQUÉS SONT BASÉS SUR DES **PRESTATIONS** RÉALISÉES À DISTANCE. POUR LES **PRESTATIONS** NÉCESSITANT UN DÉPLACEMENT, DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES SERONT APPLIQUÉS EN FONCTION DE LA DISTANCE.

LES TRAJETS AU-DELÀ DE 20 KILOMÈTRES À PARTIR DU SIÈGE SOCIAL DE **L'ENTREPRISE** SERONT FACTURÉS À RAISON DE 0,665 € PAR KILOMÈTRE SUPPLÉMENTAIRE, CONFORMÉMENT AU BARÈME EN VIGUEUR POUR L'ANNÉE 2024.

UNE MAJORATION DE 20 % SERA AJOUTÉE DANS LES CAS SUIVANTS, SAUF SI EXPRESSÉMENT PRÉVUE DANS LE DEVIS ET/OU LE CONTRAT :

- **PRESTATIONS** EFFECTUÉES LE WEEK-END

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- **PRESTATIONS** EFFECTUÉES LES JOURS FÉRIÉS
- **PRESTATIONS** DEMANDÉES EN URGENGE AVEC UN DÉLAI DE MOINS DE 24 HEURES

EN ACCEPTANT LE DEVIS ET/OU EN SIGNANT LE CONTRAT, LE **CLIENT** RECONNAÎT AVOIR PRIS CONNAISSANCE ET ACCEPTÉ LES PRÉSENTES CONDITIONS TARIFAIRES.

## ARTICLE 7 : FACTURATION

LA FACTURATION EST EFFECTUÉE SELON LES TERMES DU DEVIS ET/OU CONTRAT, GÉNÉRALEMENT À LA FIN DE CHAQUE **PRESTATION** OU MENSUELLEMENT POUR LES **PRESTATIONS** RÉGULIÈRES.

## ARTICLE 8 : CONDITIONS DE PAIEMENT

LES PAIEMENTS SONT DUS À RÉCEPTION DE LA FACTURE ET DOIVENT ÊTRE EFFECTUÉS DANS UN DÉLAI MAXIMUM DE 7 JOURS.

LES MODALITÉS DE PAIEMENT ACCEPTÉES SONT : VIREMENT BANCAIRE ET CHÈQUE.

EN CAS DE PAIEMENT PAR CHÈQUE, CELUI-CI DOIT ÊTRE RÉCEPTIONNÉ PAR **L'ENTREPRISE** À LA FIN DU DÉLAI DE PAIEMENT INDIQUÉ. SI LE CHÈQUE N'EST PAS RÉCEPTIONNÉ DANS CE DÉLAI, DES PÉNALITÉS DE RETARD SERONT APPLIQUÉES CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 10.

## ARTICLE 9 : CONTESTATIONS

TOUTE CONTESTATION RELATIVE AUX **PRESTATIONS** FOURNIES DOIT ÊTRE ADRESSÉE PAR ÉCRIT DANS UN DÉLAI DE 7 JOURS SUIVANT LA RÉALISATION DES **PRESTATIONS**. EN CAS DE LITIGE NON RÉSOLU À L'AMIABLE, LES PARTIES CONVIENNENT DE SOUMETTRE LEUR DIFFÉREND AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS D'AVIGNON.

## ARTICLE 10 : RETARD OU DÉFAUT DE PAIEMENT

EN CAS DE RETARD DE PAIEMENT, DES PÉNALITÉS DE RETARD CALCULÉES SUR LA BASE DU TAUX ANNUEL DE 10% SERONT APPLIQUÉES. UNE INDEMNITÉ FORFAITAIRE POUR FRAIS DE RECouvreMENT DE 40 EUROS SERA ÉGALEMENT DUE PAR LE **CLIENT**. **L'ENTREPRISE** SE RÉSERVE LE DROIT DE SUSPENDRE LES **PRESTATIONS** EN COURS JUSQU'À RÉGULARISATION DES PAIEMENTS.

## ARTICLE 11 : RÉSILIATION DE PLEIN DROIT

EN CAS DE MANQUEMENT AUX OBLIGATIONS CONTRACTUELLES PAR L'UNE DES PARTIES, LE CONTRAT PEUT ÊTRE RÉSILIÉ DE PLEIN DROIT APRÈS UNE MISE EN DEMEURE RESTÉE SANS EFFET PENDANT 10 JOURS. LES **PRESTATIONS** RÉALISÉES JUSQU'À LA DATE DE RÉSILIATION SERONT DUES PAR LE **CLIENT**.

EN CAS DE FORCE MAJEURE, LES OBLIGATIONS SERONT SUSPENDUES. LA PARTIE AFFECTÉE INFORMERA L'AUTRE PARTIE DANS UN DÉLAI DE 2 JOURS.

## ARTICLE 12 : CONFIDENTIALITÉ

**L'ENTREPRISE** S'ENGAGE À RESPECTER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS ÉCHANGÉES AVEC LE **CLIENT** DANS LE CADRE DE L'EXÉCUTION DES **PRESTATIONS**. LES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES NE SERONT DIVULGUÉES À AUCUN TIERS SANS L'ACCORD PRÉALABLE DU **CLIENT**, SAUF OBLIGATION LÉGALE.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## ARTICLE 13 : PROTECTION DES DONNÉES

**L'ENTREPRISE** S'ENGAGE À RESPECTER LA LÉGISLATION EN VIGUEUR RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES. LES DONNÉES COLLECTÉES SONT UTILISÉES UNIQUEMENT DANS LE CADRE DES **PRESTATIONS** ET NE SONT PAS TRANSMISES À DES TIERS SANS L'ACCORD DU **CLIENT**.

## ARTICLE 14 : CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

LES **PRESTATIONS** RESTENT LA PROPRIÉTÉ DE **L'ENTREPRISE** JUSQU'AU PAIEMENT INTÉGRAL DE LA FACTURE PAR LE **CLIENT**.

LE NOM ET LES LOGOS, LES DESSINS ET MODÈLES, LETTRES STYLISÉES, MARQUES FIGURATIVES, ET TOUS LES SIGNES REPRÉSENTÉS SONT LA PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE **L'ENTREPRISE**.

TOUTE UTILISATION PAR LE **CLIENT** DES DÉNOMINATIONS SOCIALES, MARQUES ET SIGNES DISTINCTS APPARTENANT À **L'ENTREPRISE** EST STRICTEMENT PROHIBÉE SAUF EN CAS D'ACCORD EXPRÈS ET PRÉALABLE DE **L'ENTREPRISE**.

## ARTICLE 15 : ASSURANCES PROFESSIONNELLES

**L'ENTREPRISE** DISPOSE D'UNE ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE COUVRANT LES DOMMAGES POUVANT ÊTRE CAUSÉS DANS LE CADRE DE SES **PRESTATIONS**. LE **CLIENT** PEUT DEMANDER À TOUT MOMENT UNE ATTESTATION D'ASSURANCE.

## SIGNATURE

JE SOUSSIGNÉ(E), MME / M. \_\_\_\_\_  
RECONNAIS AVOIR PRIS CONNAISSANCE ET ACCEPTÉ SANS RÉSERVE L'ENSEMBLE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE.

DATE : \_\_\_\_\_

NOM ET PRÉNOM DU SIGNATAIRE : \_\_\_\_\_

SIGNATURE PRÉCÉDÉE DE LA MENTION "LU ET APPROUVÉ"