

# CGV données à titre indicatif, seul un devis et une copie de ces CGV datés et signés seront valables

## Conditions Générales de Vente de Prestations de Services

En vigueur au 1er janvier 2025

### GÉNÉRALITÉS

**Virtu'Ose !** Numéro SIREN 938 847 852, représenté par **Sandrine VIALETTE**, ci-après dénommée « le Prestataire » est une Micro-Entreprise spécialisée dans les prestations de service juridique et administratif à destination des entreprises et des particuliers, ci dénommés après « le Client ».

Le siège social est établi au 20 rue ERASME 31400 TOULOUSE

### **1- Objet**

Les Conditions Générales de Vente (CGV) de prestations de services décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la micro-entreprise **Virtu'Ose !** représentée par **Sandrine VIALETTE** (Assistante Indépendante à distance) et de son Client, dans le cadre de missions d'assistantat juridique, médical, administratif, gestion de dossier, facturation et relances d'impayés de retranscription audio, de travaux internet, de bureautique, et de rédaction.

### **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 durée d'intervention**

Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées dans les locaux de Virtu'Ose ! (Domicile de **Sandrine VIALETTE**), **de manière générale à distance**, ou exceptionnellement dans ceux du Client sur site, sur le matériel du Client, après accord entre les deux parties. Aucun minimum d'heure n'est à réaliser. Toutefois, pour toute demande de prestation **sur site**, il est préférable de prévoir un minimum d'heures consécutives (voir conditions à l'article 6), hors interventions pour les particuliers.

### **4- Devis et validité des commandes**

Chaque commande est précédée d'une Convention ou **devis gratuit** établi par **Virtu'Ose !** sur la base des informations communiquées par le **Client** et indiquant le détail de la prestation à effectuer.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le **Client** doit retourner à **Virtu'Ose !** par tout moyen à sa convenance, le devis incluant les présentes CGV, sans aucune modification, dûment signé avec la mention « Bon pour accord », les professionnels devant en outre apposer leur cachet commercial.

A défaut de réception de l'acceptation du devis et des CGV, **Virtu'Ose !** se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

Naturellement en cas de modification ou d'ajout de prestation par le client, le Prestataire modifiera son devis en conséquence ; ou en cas d'urgence et l'adressa au client pour accord avant tout début de réalisation des prestations demandées.

### **5- Obligation et engagement du Client**

**Le Client** doit apporter la collaboration et la coopération nécessaires à la réalisation de la prestation par le Prestataire.

Il s'engage à lui transmettre tous les documents et informations dont le Prestataire aura besoin pour la bonne réalisation de la tâche confiée.

**Le Client** s'engage à régler au Prestataire aux échéances prévues, le prix de la prestation convenu selon la facture.

Au cas où le client serait insatisfait des prestations réalisées par le Prestataire et souhaiterait que le travail soit éventuellement corrigé, il doit en informer le Prestataire par écrit dans les soixante-douze (72) heures suivant la fin de la réalisation de la prestation.

Passé ce délai, la prestation sera considérée comme dûment exécutée et son paiement devra être honoré.

### **6- Exécution des commandes et délai de réalisation**

**Sandrine VIALETTE « Virtu'Ose ! »** s'engage à accomplir avec le plus grand soin et conformément au devis accepté les prestations commandées, et à proposer les délais les plus adaptés à la demande du **Client**, dans la mesure de ses disponibilités.

Le prestataire réalise ses prestations selon ses propres modalités et sa propre organisation.

Toute prestation commandée fera l'objet d'un accord sur le délai indicatif de réalisation en fonction de la tâche confiée.

Les délais de livraison lors de la signature du devis sont donnés à titre indicatif et **Virtu'Ose !** se réserve le droit d'adresser le livrable avant la date indiquée ou de modifier ces délais en cas de difficulté (audio de mauvaise qualité, retard du **Client** pour confirmer sa commande par exemple...) ce qui pourrait donner lieu à un dépassement des délais.

**Les délais de livraison n'étant donnés qu'à titre indicatif**, leur dépassement ne pourra donner lieu, au profit du **Client**, à allocation de dommages et intérêts, pénalités pour retard ou annulation de la commande.

Le **Client** s'engage à mettre à la disposition de **Virtu'Ose !** tous les éléments nécessaires à l'exécution de la prestation définie. Tout retard ou omission de sa part pourra entraîner soit une révision de la date de livraison, soit une annulation de la commande.

### **7- Les tarifs**

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

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

Les services aux entreprises sont négociés de gré à gré et leur tarif final pourra varier en fonction des exigences particulières que requièrent les prestations, soit en faveur du **Client**, soit en faveur de **Virtu'Ose !**

Dans l'hypothèse où d'une suppression de la franchise de TVA au régime de la micro - entreprise, ou si le PRESTATAIRE venait à changer de statut ou de régime, le taux de TVA applicable serait automatiquement appliqué au client et par voie de conséquence, le prix serait majoré du taux de TVA.

Le volume horaire nécessaire à l'accomplissement de la prestation est estimé au plus juste, cependant selon la prestation exigée un temps supplémentaire peut être nécessaire.

Le client sera alors averti et un devis complémentaire sera adressé pour acceptation du dépassement du devis initial. Ce devis complémentaire pourra être accepté ou non et dans ce dernier cas le prestataire adressera le travail d'ores et déjà effectué, en l'état. Ainsi, les tarifs minimums indiqués sur les supports de communication de **Virtu'Ose !** sont donnés à titre indicatif et ne remplacent nullement une Convention personnalisée ou un devis en bonne et due forme.

Chaque heure commencée est due en totalité.

**Au 1er janvier 2025, les tarifs en vigueur sont :**

**A partir de 40,00 € de l'heure**

**A partir de 3 € la minute audio (fonction de la qualité du fichier et de la clarté de la dictée)**

**Des forfaits sont proposés consultables dans la section tarifs du site.**

D'autres conditions tarifaires peuvent être étudiées selon les demandes de client, notamment en fonction du volume et de la régularité.

Les tarifs seront majorés des éventuels frais de fourniture particulière et/ou de livraison applicable au jour de la commande.

Toute prestation sur site (exceptionnel) sera majorée de frais de déplacement.

De manière générale, les tarifs sont révisables au 1er janvier de chaque année.

Toutefois, **Virtu'Ose !** s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment, 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 CGV.

### **8- Remises et majorations**

Toute décision de remise 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.

Une **remise de 10%** sur le tarif appliqué pourra dans certaines situations être consentie.

Cette **remise** ne pourra se cumuler avec toute autre **remise** ou **offre spéciale**.

La remise ou l'offre la plus intéressante pour le **client** sera retenue.

Les prestations réalisées en **urgence** à la demande du **Client** seront majorées de la façon suivante :

- Fichier audio ou vidéo de mauvaise qualité +20 %

### **URGENCE**

- Service Rapide (entre 8h et 12h ouvrables) + 25%
- Travail le soir + 25%
- Travail le week-end et les jours fériés + 50 %

### **9- Droit de rétractation et annulation**

Un droit de rétractation sera accepté dans la limite de sept jours ouvrables suivant la date du devis signé, uniquement s'il est prévu un début d'exécution de la prestation postérieur à ce délai de sept jours.

Il ne sera alors facturé au **Client** aucun frais.

En cas d'annulation d'une commande en cours de réalisation par le **Client**, quelle qu'en soit la cause, ce dernier s'engage à régler la totalité de la prestation.

Pour les prestations ponctuelles, le contrat prend fin à l'issue de la mission.

Pour les prestations régulières (à la semaine, au mois ou à l'année), les contrats de prestation de services, sont fixés pour une durée indéterminée.

Ces contrats sont résiliables par demande écrite de **l'une ou l'autre partie avec un préavis d'un mois**, sous condition pour le **Client** que toutes les prestations effectuées aient été réglées au Prestataire.

L'annulation devra être confirmée par le **Client** à **Virtu'Ose !** par écrit.

Par voie de conséquence, le document réalisé en totalité ou en partie par **Virtu'Ose !** et pour lequel le **Client** a usé de son droit de rétractation, devient de fait la propriété de **Virtu'Ose !** et est soumis au droit en vigueur en matière de propriété intellectuelle.

### **10- Modalités de règlement et conditions d'escompte**

Les conditions et délais de règlement varient selon le type, le volume et le montant des prestations et sont mentionnés sur chaque devis.

**Virtu'Ose !** établit une facture à chaque fin d'intervention, ou par semaine (calendaire) que ce soit pour les interventions ponctuelles, celles nécessitant plusieurs mois de travail ainsi que pour les interventions permanentes.

Sauf mention contraire sur le devis préalablement établi, le règlement des prestations s'effectue selon les modalités suivantes 50 % à la commande, le solde à réception de chaque facture.

Les règlements interviendront soit par chèque bancaire (libellé à l'ordre de **Sandrine VIALETTE**) ou par virement bancaire (RIB fourni avec la facture).

Le règlement en espèces est accepté pour les particuliers, et sera encaissé en totalité à la commande.

Aucun escompte n'est applicable en cas de paiement anticipé.

### **11- Pénalités de retard**

Sauf accord préalable entre les parties, en cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, une pénalité de retard égale au taux d'intérêt légal majoré ainsi qu'une

indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 euros, conformément à l'article L441-6 et D441-5 du Code de Commerce, est exigible sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire.

Cette pénalité, calculée sur le montant net de la somme restant due, court de plein droit le jour suivant la date de règlement portée sur la facture, tout comme l'indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 euros.

En cas de recouvrement judiciaire, le **Client** supportera tous les frais de mise en demeure et de contentieux, ainsi que la facturation, à titre de clause pénale, d'une somme égale à 15 % du montant total de la commande passée par le **Client**, avec un minimum forfaitaire de trente Euros par dossier, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts ou indemnités que **Virtu'Ose !** pourrait réclamer.

En outre, **Virtu'Ose !** se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes les commandes ou contrats en cours du **Client**, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

## **12- Confidentialité**

**Virtu'Ose !** aura, dans l'exercice de ses fonctions, connaissance d'informations sensibles et s'engage à respecter **strictement** la confidentialité, selon l'obligation légale qui est la sienne, de toutes les informations, documents, données ou concepts dont elle pourrait avoir connaissance avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation, ainsi que du contenu des travaux commandés et réalisés.

La responsabilité de **Virtu'Ose !** ne peut être engagée en raison d'une interception ou d'un détournement des informations lors du transfert des données, notamment par Internet.

De convention expresse, les résultats de la mission seront en la pleine maîtrise du **Client** à compter du paiement intégral de la prestation, et celui-ci pourra en disposer comme il l'entend.

**Virtu'Ose !** s'interdit de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf obtention préalable de l'autorisation écrite du **Client**.

## **13- Responsabilité et cas de force majeure**

**Sandrine VIALETTE « Virtu'Ose ! »** a contracté pour les besoins de son activité une Responsabilité Civile Professionnelle

**Sandrine VIALETTE « Virtu'Ose !** s'engage, à titre d'obligation de moyens, à exécuter ses obligations avec tout le soin en usage dans sa profession et à utiliser les règles de l'art du moment.

De convention expresse entre les parties, le prestataire n'est soumis qu'à une obligation de moyens et sa responsabilité ne porte que sur le non-respect de cette obligation.

**Virtu'Ose !** mettra en œuvre tous les moyens nécessaires mis à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés par le **Client** pour la réalisation de la prestation commandée.

**Virtu'Ose !** ne pourra être tenu responsable des incompatibilités informatiques dues aux versions de logiciels ou système d'exploitation utilisés par le client.

Toutefois, compte tenu des risques de dommage ou de détérioration encourus par ce type de support, il appartiendra au **Client** de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance, qui décharge en conséquence **Virtu'Ose !** de toute responsabilité.

A compter de la remise des documents livrés par **Virtu'Ose !** le **Client** sera responsable de l'utilisation, de l'exploitation et de la diffusion du contenu qui y est présenté. Il décharge en conséquence **Virtu'Ose !** de toute responsabilité et la garantit contre tout recours susceptible d'être intenté à son encontre, de ce fait ou en raison de toute perte de bénéfices ou trouble commercial.

**Virtu'Ose !** se réserve le droit de refuser tous travaux dont les intentions seraient contraires à l'honnêteté ou à la morale.

Les textes, images et documents confiés à **Virtu'Ose !** restent la propriété du **Client**, qui seul, assume les conditions d'utilisation, notamment en ce qui concerne les droits et éventuels copyrights.

**Virtu'Ose !** ne saurait être tenue responsable d'une quelconque utilisation frauduleuse. La responsabilité de **Virtu'Ose !** ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la **force majeure** s'entend de tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, au sens de l'article 1148 du Code civil.

**Prestataire et client** s'engagent à collaborer activement et déclarent être assurés notamment au titre de la Responsabilité Civile Professionnelle et maintenir à jour les polices d'assurance nécessaires.

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux termes du devis.

#### **14- Droit applicable et juridiction compétente**

**Pour toute difficulté rencontrée, une tentative de résolution amiable entre le client et le prestataire sera prioritaire.**

Tout litige relatif à l'application ou à l'interprétation des présentes CGV est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant les Juridiction compétentes de Toulouse (31) quel que soit le lieu d'exécution du contrat de prestations, et des CGV.

Ces Conditions Générales de Vente de Services sont révisables et le Prestataire est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.