**CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AUX PARTICULIERS ET AUX PROFESSIONNELS**

**OBJET**

Les conditions générales de vente ci présentes régissent les relations contractuelles entre LA MAIN D’OR et le "client". Elles sont applicables à toute commande de prestation de service après signature et acceptation des devis et contrats passée auprès de la main d’or entreprise domiciliée au 17 rue de Bonn 14123 Ifs, représentée par Madame Sophie LEMOIGNE, dispensée d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés (RCS) et au répertoire des métiers (RM), immatriculée à l'URSSAF sous le N° SIRET : numéro Siret en cours d’immatriculation

**GENERALITES**

La main d’or est une entreprise de services aux particuliers, aux professionnels PME/TPE, professions libérales, associations, étudiants, artistes... Les prestations proposées pouvant s’effectués à distance ou au domicile du client dont les domaines d'intervention peuvent être : Assistante personnelle, assistante virtuelle, service d’intendance et conciergerie, la gestion administrative, la gestion commerciale, la permanence téléphonique, l'assistance administrative, l’organisation d’événements pour particuliers ou professionnels, l’aide à la gestion et à l’organisation du quotidien, coach en rangement, Community manager

La main d’or se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de supprimer tout service qu'elle jugera nécessaire.

**MODALITÉS D'EXÉCUTION**

Toute prestation commandée par le "client" fera l'objet d'un devis établi en double exemplaire auquel seront annexées les présentes conditions générales de vente. La validité du devis est de 30 jours. En cas d'accord, le "client" devra retourner 1 exemplaire du devis et des présentes conditions générales de vente datés, signés et revêtus de la mention manuscrite " Bon pour accord ", par voie postal, électronique, ou remises en mains propres.

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Lieu  
Les prestations prévues pourront être réalisées indifféremment à distance à l’aide des différents réseaux dans les locaux de la main d’or, au domicile du « client », dans le cas des particuliers, dans les bureaux du "Client", pour les professionnels après accord de chacune des parties, ou dans tous lieux étant nécessaires à l’exécution des tâches et prestations. Dans le cas d’une mission à domicile ou dans les locaux du client, des frais de déplacement lui seront facturés conformément au tarif kilométrique en vigueur qui seront mentionnées dans le devis.

**DELAI DE LIVRAISON**

Les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif et sans garantie. Les travaux seront remis au " client " au délai fixé et conformément au mode retenu (par messagerie, courrier ou remises en mains propres). La main d’or s'engage à mettre en œuvre toute la diligence requise pour réaliser les prestations et les mener à bien et s’engage à informer le « client » en cas de dépassement en termes de durée. Toutefois, un dépassement du délai de livraison ne pourrait donner lieu à dommages et intérêts ni annulation de commande.

La responsabilité de la main d’or ne pourra être engagée si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations, découle d'un cas de force majeure selon l'article 1148 du Code Civil ou d’un retard ou une défaillance de livraison dus aux services (postaux ou virtuels) chargés de la livraison.

**TARIFS**

Les prix des prestations de service sont ceux en vigueur au jour de l’établissement du devis. Ils sont libellés en Euros et calculés TTC, conformément au statut juridique d’auto-entrepreneur. Les tarifs en vigueur pourront être révisables périodiquement. Une majoration sera appliquée pour les urgences suivant les délais :

Service dans la journée : +40 % (demande faite le matin pour le soir même ou l’après-midi pour le lendemain matin) / Service Express (24h) : + 30% / Service Rapide (48h) : + 25% / Samedi après-midi, Dimanche et jours fériés : + 50%

Toute prestation sera majorée de 25 % si elle doit être réalisée en semaine à partir de 19h00.  
Si le " client " souhaite recevoir les prestations commandées par courrier, les frais d'affranchissement lui seront facturés au tarif en vigueur.  En mains propres, les frais de déplacement seront facturés en sus (frais kilométriques).   
La main d’or se réserve le droit d'appliquer à certaines prestations des frais de dossier en sus correspondant aux frais postaux et de télécommunications, d'impression, d'achat de fournitures, de déplacements nécessaires à la bonne réalisation de la mission. Ces frais font l'objet d'un accord préalable entre La main d’or et le Client.

**TVA**

TVA non applicable, article 293 B du CGI

**DUREE DU CONTRAT**

La convention prendra effet à partir des dates de commande et de fin qui seront spécificié dans le contrat de prestation de service par La main d’or, pour les prestations ponctuelles.

Pour les prestations au mois, trimestriel ; semestriel ou à l’année), celui-ci sera fixé pour une durée indéterminée.

**PAIEMENT**

Un acompte de 30 % du montant total sera demandé à la signature du devis et devra être payé avant l'exécution des prestations. La facturation sera établie ponctuellement ou mensuellement en fonction du volume des prestations commandées.  
Le paiement du solde sera réglé dans un délai de 8 jours à réception de la facture, par chèque, espèces ou par virement bancaire.  
La main d’or ne pratique aucun escompte ni même pour un paiement anticipé.

**PÉNALITÉS DE RETARD**

Les pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit dès le 8éme jour suivant la date de règlement portée sur la facture, ou à défaut, le trente et unième jour suivant la date d'exécution de la prestation. Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige La main d’or à faire intervenir une société de recouvrement. ; au surplus, La main d’or sera fondée à suspendre l’exécution des prestations jusqu’à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable.

**OBLIGATIONS DE LA MAIN D’OR**  
La main d’or s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour prendre soin de préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui seront confiés pour la réalisation de sa prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages encourus par ce type de support, il appartiendra au "client" de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance. De plus, cette activité ne se place jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité. La main d’or ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable, pour des erreurs commises par des tiers ou en cas fausses, d’inexactitude ou de manquement d’informations transmises par le « client » lui-même dans le cadre d’une réalisation de prestation.

**LIMITATION DE RESPONSABILITE**

L’entière responsabilité de La main d’or et celle de son collaborateur relatif à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l’occasion de l’exécution des Prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des Prestations mis en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d’actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges. Cette stipulation ne s’appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d’exclure ou de limiter. Par ailleurs, la responsabilité du La main d’or ne pourra être engagée dans les cas suivants : – suite à un manquement ou à une carence d’un produit ou d’un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels, – pour les faits et/ou données qui n’entre pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n’en sont pas le prolongement, – en cas d’utilisation des résultats des Prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d’absence de prise en compte des réserves de La main d’or. La main d’or ne répond ni de ses assureurs ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l’encontre du Client.

**DOCUMENTS**

La main d’or conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété. La main d’or conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail. Les documents de travail préparés dans le cadre des Prestations sont notre propriété et sont couverts par le secret professionnel.

**CONFLITS D’INTERET**

Dans l’hypothèse où un conflit d’intérêt ou une problématique d’indépendance surviendrait au cours de l’exécution des Prestations, La main d’or en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait à La main d’or de poursuivre ses Prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des Prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses Documents en l’état, et ce afin d’en faciliter la poursuite par un tiers.

**CONFIDENTIALITE**

La main d’or est assujettie à une obligation légale de secret professionnel. 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. Sous réserve des exceptions visées ci-après, la présente obligation de confidentialité produira ses effets pendant une durée convenue entre les deux parties suivant le terme des Prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par La main d’or au cours de l’exécution des prestations. Ces documents sont communiqués au Client pour un usage strictement interne et à la condition de ne pas les divulguer à des tiers ni de les annexer à un document qu’il serait amené à produire. Si le Client souhaite que tout ou partie de ces documents soient divulgués à/ou utilisés par un tiers, il doit en demander l’autorisation préalable par écrit à La main d’or. Des modalités applicables à cette divulgation seront alors fixées. Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s’appliquent pas : – aux informations confidentielles qui appartiennent au domaine public, ou ont été acquises librement avant le début de la Prestation, – sont ou deviennent connues autrement qu’à la suite d’une violation du présent article, – sont ou deviennent connues grâce à d’autres sources non tenues à une restriction de divulgation, – ou doivent être communiquées en vertu d’une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles. Sous réserve de ses obligations en matière de confidentialité, La main d’or se réserve le droit d’exécuter des Prestations pour des entreprises concurrentes de celle du Client. Le Client reconnaît et accepte : – que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l’autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ; – qu’aucune des parties n’exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l’accès ou la sécurité des ces courriers électronique, – que La main d’or ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l’interception, le détournement ou l’altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque. De façon générale, les parties s’engagent à respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles et notamment les dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés.

**OBLIGATIONS DU "CLIENT"**

Le " client " s'engage à mettre à la disposition de La main d’or, tous les documents, informations et fournitures nécessaires, complets et de bonne qualité, pour la bonne exécution de la prestation. Tout document fourni par le client ne pouvant être traité fera l'objet de l'annulation du contrat. L'obligation La main d’or n’est, de convention expresse, que pure obligation de moyens et non de résultats, le "client" convient que La main d’or n’encourra aucune responsabilité face à toute perte de bénéfices, trouble commercial, demande ou réclamation qu'il pourrait subir.

Le « client reconnait également que La main d’or ne peut, en aucun cas, être tenue responsable, ou impliqués pour des erreurs commises ou transmises par le client lui-même ou par des tiers en cas fausses, d’inexactitude ou de manquement d’informations dans la réalisation de la prestation.

Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés pour réaliser la prestation, (l'usure des consommables, les frais téléphoniques pour joindre clients, partenaires, fournisseurs...) soit à sa charge.

Pour une modification importante de prestation, du au « client » nécessitant une durée supérieur prévue au contrat, celle-ci fera l’objet d’un devis et d’un avenant. Le « client » informera La main d’or dans les délais impartis figurant dans les modalités du contrat. Ce délai variant entre sept (7) jours et soixante-douze (72) heures. En cas, de non-respect des délais de demande, et de refus du nouveau devis, la prestation initiale sera considérée comme due, sauf, en cas d’accord entre les parties

Le client dispose de quarante-huit (48) heures, après la fin de prestation, pour informer La main d’or de son insatisfaction des prestations réalises ou d’une demande de correction.

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s’engage : – à fournir à La main d’or des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans qu’il soit tenu d’en vérifier le caractère complet ou l’exactitude, – à prendre les décisions dans les délais et d’obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires, – à désigner un correspondant investi d’un pouvoir de décision, – à faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l’exécution des Prestations, – à avertir directement La main d’or de toute difficulté éventuelle relative à l’exécution des Prestations.

**ANNULATION DE L’INTERVENTION, RETRACTATION, CONTESTATION**

Pour les prestations ponctuelles, le "Client" pourra annuler une prestation pour laquelle le devis a déjà été signé, il devra informer La main d’or, par écrit, dans les sept (7) jours suivant la signature et dans tous les cas avant le début de l'intervention. En cas d’annulation de prestation, déjà en cours de réalisation, celle-ci est sera due.

Pour les prestations régulières, le client peut résilier le contrat, par écrit, sept (7) jours avant la fin du mois en cours. En cas, de non-résiliation dans le délai impartie, le mois sera considéré comme due, sauf, en cas de force majeure justifié.   
En cas, d’incapacité du client d'assumer ses obligations nécessaires à la bonne exécution du contrat par La main d’or ou de régler les factures dans les conditions précisées dans le présent contrat, La main d’or pourra suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles envers celui-ci et à ces torts. La main d’or, l’informera alors, de sa décision de mettre un terme au contrat par écrit au moyen de la voie postale ou électronique.

**RESERVE DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

De convention expresse, les résultats de la mission sont en la pleine maîtrise du client, dès le paiement intégral de la prestation. Le client pourra en disposer comme il l'entend. La main d’or s'interdit de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf avec l'accord préalablement écrit du Client.

Au cas où l’une des recommandations de La main d’or ou l’utilisation d’éléments livrés à la suite de l’une de ses préconisations impliquerait l’utilisation de biens faisant l’objet de droits de propriété intellectuelle appartenant à des tiers, La main d’or informera le Client de l’existence de ces droits et des conséquences de leur utilisation. Il appartiendra alors au Client et sous sa seule responsabilité de prendre toute mesure permettant l’utilisation de tels droits, notamment en négociant pour son propre compte les droits d’utilisation dans des conditions telles que La main d’or soit en mesure de s’en prévaloir pour les besoins des Prestations. Pour les besoins propres des Prestations, La main d’or pourra utiliser ou développer des logiciels, y compris des feuilles de calculs, des documents, des bases de données et d’autres outils informatiques. Dans certains cas, ces aides peuvent être mises à la disposition du Client et sur sa demande. Dans la mesure où ces outils ont été développés spécifiquement pour les besoins de La main d’or et sans considération des besoins propres du Client, ceux-ci sont mis à disposition du Client pendant la durée du contrat en l’état et sans aucune garantie attachée, à simple destination d’usage ; ils ne devront être distribués, partagés ou communiqués à des tiers que ce soit en tout ou partie. Cette mise à disposition temporaire n’emportera aucune cession de droits ni garantie, quel qu’en soit le titre, au bénéfice du Client ou celui du tiers. La main d’or se réserve tout droit, titre et intérêt sur : - les éléments originaux figurant dans les travaux, documents, mémos, consultations, avis, conclusions ou autres actes de procédure, etc., réalisés dans le cadre des Prestations, y compris de façon non limitative, tout droit d’auteur, marque déposée et tout autre droit de propriété intellectuelle s’y rapportant, - toutes les méthodes, processus, techniques, développements, et savoir-faire incorporés ou non des Prestations ou que La main d’or seraient amenés à développer ou à fournir dans le cadre des Prestations. Le Client pourra, sans limitation géographique, à titre gratuit et irrévocable, utiliser de manière interne et pour la durée de protection par le droit d’auteur, les éléments conçus par La main d’or et intégrés dans ses travaux. Le Client s’interdit de distribuer, commercialiser, et plus généralement de mettre à disposition ou de concéder l’utilisation de ces mêmes réalisations et plus généralement de concéder l’utilisation de ces mêmes éléments à des tiers sans l’accord de La main d’or. Aucune partie ne pourra faire mention ou usage du nom, de la dénomination, des marques et logos ou autres appellations, commerciales ou non, de l’autre Partie sans accord préalable et écrit de cette dernière. Par dérogation à ce qui précède, La main d’or pourra faire usage du nom, de la dénomination, des marques et logos du Client en cours de contrat dans la mesure de ce qui est strictement nécessaire à l’exécution des prestations, y compris dans des propositions de prestations ultérieures. Par ailleurs, le Client autorise La main d’or, à l’issue de la réalisation des prestations, à citer son nom/dénomination à titre de référence et accompagner cette citation, le cas échéant, d’une description générique des Prestations effectués.

**TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le "client" dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant, dans les délais prévus par la Loi et la réglementation en vigueur. Pour toute demande, le "client" prendra contact directement avec La main d’or par courrier ou mail, exclusivement.

**LOI APPLICABLE**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente est soumis au Droit français. En cas de difficulté sur l'exécution des prestations commandées, La main d’or et le "client" s'efforceront de résoudre leur différend à l'amiable. En cas de désaccord persistant, les Tribunaux compétents du Calvados seront saisis.

**CESSIBILITE – SOUS TRAITANCE**

La main d’or se réserve le droit de céder tout ou partie de l’exécution des Prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification. Si la Prestation requiert des compétences techniques particulières, La main d’or informera le Client sur la possibilité d’en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité de La main d’or et s’engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l’occasion des prestations.