

ANJOU SERVICES ADMINISTRATIFS EI est une entreprise individuelle de droit français, enregistrée au Répertoire des Métiers des Pays de la Loire sous le numéro 794 795 724 RM 44. Elle est représentée par Claudie BOUQUET, exploitant individuel.

Toutes les demandes peuvent être envoyées à l'adresse suivante : 11 rue des Esquisseaux 49250 BEAUFORT EN ANJOU – 06 87 88 52 39 – [contact@anjousa.fr](mailto:contact@anjousa.fr)

## **Article 1. Objet**

- 1.1. Les présentes conditions générales (les « CGV ») s'appliquent à tout devis signé et accepté et/ou toute commande passée à ANJOU SERVICES ADMINISTRATIFS EI (le « Prestataire ») par un Client professionnel ou particulier (le « Client »). Le Prestataire et le Client sont désignés collectivement les «Parties» ou individuellement la/une « Partie ».
- 1.2. Toute demande d'un Client auprès du Prestataire implique l'acceptation sans réserve des CGV, et annule tout autre document ou échange antérieur portant sur le devis signé/accepté et/ou la commande, ou postérieur et non formalisé par un avenant exprès, écrit et signé des deux Parties.
- 1.3. Les CGV définissent les relations entre le Prestataire et le Client, agissant dans le cadre de son activité, s'agissant de toutes les prestations de services désignées à l'article 3 ci-après.
- 1.4. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV, qui s'appliqueront à tout nouveau devis et/ou toute nouvelle commande, même liée par quelque moyen que ce soit à une commande antérieure. Le Prestataire en informera le Client par voie de notification individuelle.
- 1.5. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir de tout ou partie de l'un des droits quelconques qui lui est conféré au titre des CGV ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement des-dits droits.
- 1.6. Si l'une des clauses des CGV se révélait illégale pour quelque motif que ce soit, seules la ou les clauses en cause seraient réputées non écrites, les CGV étant maintenues intégralement dans toutes ses autres dispositions.

## **Article 2. Commande**

- 2.1. Le Client adresse une demande au Prestataire pour la réalisation d'une prestation de services. Sur la base des informations communiquées par le Client, le Prestataire adresse au Client un devis (le « devis ») résumant notamment les caractéristiques essentielles de la Prestation demandée, le prix total, les conditions de paiement, le délai ou la durée indicatifs de mise en œuvre, toute éventuelle condition particulière relative au démarrage de la mission, ainsi que les présentes CGV.
- 2.2. Pendant la durée de validité telle qu'indiquée sur le devis, le Client retourne au Prestataire le devis accepté et signé ainsi que les CGV signées, paraphées et datées, accompagnées du paiement d'un éventuel acompte avec un minimum de 50%.
- 2.3. A défaut de précision sur le devis, celui-ci est valable quinze (15) jours à compter de sa date d'émission par le Prestataire.
- 2.4. Une Commande est réputée valable et acceptée par le Prestataire et par le Client uniquement après le retour du devis daté et signé et, l'encaissement effectif de l'acompte. Néanmoins, le Prestataire se réserve le droit de refuser toute Commande effectuée par un Client qu'elle considère de mauvaise foi et/ou n'ayant pas exécuté les obligations mises à sa charge au titre d'une Commande précédente.
- 2.5. Tout devis accepté et signé par le Client générera un contrat (le « Contrat ») reprenant l'ensemble des modalités. Il sera rédigé en double exemplaires et signé par les 2 Parties. L'un sera remis au Client et accompagné d'une copie des CGV signées par le Client lors de l'acceptation du devis.

## **Article 3. Caractéristiques des prestations**

- 3.1. Le Prestataire proposera une mission d'accompagnement aux aides à la rénovation énergétique au Client «Particulier» ou au Client « Professionnel ».  
Le Prestataire proposera des prestations de gestion d'entreprise tout en assurant une fonction de second du Chef d'Entreprise sur l'ensemble des dimensions liées à la gestion de la structure incluant la pré-comptabilité, la gestion des achats, la gestion des ventes, la gestion administrative et, plus généralement, tout service administratif et informatique lié à l'organisation de l'entreprise à destination des TPE, PME, Experts Comptables, indépendants.
- 3.2. Les Prestations pourront être réalisées sur site ou à distance, ou selon une combinaison des deux, selon les souhaits exprimés par le Client et l'évaluation qui est faite de ses besoins spécifiques.
- 3.3. Les prestations seront facturées à l'heure, à la ½ journée ou à la journée selon les conditions établies sur le devis, avec un minimum de 2 heures, ou sur forfait selon les prestations retenues.

## **Article 4. Tarifs**

- 4.1. Les tarifs des prestations sont ceux en vigueur au moment de la commande. Ils sont fermes et définitifs à la signature de la commande.
- 4.2. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les prix à tout moment et sans avis préalable.
- 4.3. Les tarifs sont libellés en euros et sont soumis à la TVA au taux de 20%.
- 4.4. Les frais de déplacement engagés par le Prestataire, pour une distance supérieure à 25 kms du lieu du siège social du Prestataire, seront facturés en sus au Client selon le barème en vigueur.

## **Article 5. Réalisation des prestations**

- 5.1. Les prestations réalisées sont celles convenues entre les parties et indiquées dans le contrat. L'ajout de nouvelles prestations à la demande du Client fera l'objet d'un devis complémentaire ou avenant et ne saurait en aucun cas annuler la commande en cours. Le complément de prestations donnera lieu à une facturation complémentaire à la charge du Client.
- 5.2. Sauf conditions particulières expresses spécifiques aux Prestations précisées dans le contrat, la réalisation des Prestations s'effectuera aux lieux, dates et heures indiqués par le Client lors de la commande.
- 5.3. Le délai contractuel est suspendu de plein droit en cas d'empêchement ou maladie du Prestataire ou de survenance de tout événement indépendant de sa volonté et ayant pour conséquence de retarder la réalisation de la prestation.
- 5.4. Le Prestataire ne procédera à la réalisation des Prestations dans le délai contractuel que si le Client exécute l'ensemble de ses obligations et notamment son obligation de paiement du prix des Prestations à l'égard du Prestataire.
- 5.5. Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux termes du contrat et des éventuelles conditions particulières convenues le cas échéant.
- 5.6. Les missions du Prestataire se dérouleront du lundi au vendredi de 7H30 à 18H00. Au-delà de ces horaires, une majoration de 25% du tarif horaire sera appliquée.
- 5.7. Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations dans le respect des bonnes pratiques de la profession et dans un souci permanent de qualité du service. Chaque facture envoyée au Client par le Prestataire sera accompagnée d'un rapport de bonne exécution de la mission.
- 5.8. Le Prestataire demeure titulaire des droits d'auteur sur les prestations et plus généralement sur l'ensemble des travaux intellectuels, méthodes, techniques, développements et savoir-faire, réalisés pour le Client qui en bénéficie et en conserve le droit d'utilisation, de manière personnelle et interne.
- 5.9. Le Client s'interdit de diffuser hors de ses services et/ou commercialiser, tout ou partie des Prestations réalisées par le Prestataire sans autorisation expresse et préalable de ce dernier.

## **Article 6. Obligations du Client**

- 6.1. Le Client s'engage à fournir et à mettre à disposition du Prestataire toutes les informations et tous les documents, outils, applicatifs et accès ainsi qu'un endroit calme et fonctionnel et, les équipements qui lui seront nécessaires pour la bonne exécution de la prestation. A ce titre, le Client devra fournir au Prestataire qui le demande, tout renseignement lui permettant d'avoir, notamment, une bonne connaissance de ses besoins et de l'utilité que le service présente pour lui.
- 6.2. Le Client s'engage à faire effectuer exclusivement les éléments de la Prestation définis avec le Prestataire dans le contrat défini entre les Parties, et à ne pas faire réaliser de prestations en dehors du périmètre défini entre les Parties.
- 6.3. Le Client s'engage également à collaborer pleinement avec le Prestataire en vue du bon déroulement de la prestation.
- 6.4. A défaut pour le Client de fournir les informations en temps utile et de collaborer avec le Prestataire, ce dernier se réserve le droit d'informer, par écrit, le Client de ce que les délais et échéances convenus pour la réalisation de la prestation ne pourront être respectés.
- 6.5. Le Client devra informer ses partenaires afin de faciliter l'intervention du Prestataire et plus particulièrement son Expert Comptable. Le Client s'interdit de confier des travaux de tenue et de vérification comptable au sens de l'ordonnance n° 45-2138 du 19 septembre 1945.
- 6.6. Toute prestation commandée et dont la réalisation a commencé donnera lieu au paiement intégral de ladite prestation.
- 6.7. En cas d'absence du Client lors d'une intervention au cours de laquelle sa présence était prévue, la prestation sera considérée annulée du fait du Client, passé un délai d'attente de 15mn.
- 6.8. De manière générale, si le Prestataire à son arrivée à l'adresse notifiée par le Client comme étant le lieu de la réalisation de la prestation, constate qu'il ne peut réaliser sa mission du fait du Client, le prix de la prestation est dû.

## **Article 7. Durée**

- 7.1. La prestation est prévue pour une durée indéterminée, ou pour une durée spécifiquement convenue entre les Parties à la signature du contrat. Le Prestataire s'engage à les respecter.
- 7.2. Les contrats semestriels ou annuels seront reconduits par tacite reconduction sauf dénonciation prévue à l'article 13.5. Pour les autres contrats, la date de fin de mission est initialement prévue et spécifiée dans le contrat accepté par les deux Parties.

## **Article 8. Conditions de règlement**

- 8.1. Les modalités de règlements sont précisées à la commande.
- 8.2. La facture est établie en fin de mois, sur la base des prestations réalisées et conformément au contrat signé entre les Parties, sauf mission ponctuelle du client particulier, facturée en début de mission et avant la fin de la mission.
- 8.3. Le Prestataire peut demander le règlement d'un acompte dont le montant est précisé sur la commande.
- 8.4. Le règlement de la facture devra se faire dans un délai de 30 jours nets maximum à compter de la date de facture. Il pourra être effectué par virement, par chèque bancaire ou en espèces.
- 8.5. Aucun escompte ne pourra être appliqué en cas de règlement anticipé.
- 8.6. Toute contestation concernant la facturation devra être formulée par écrit et dans les 10 jours calendaires suivant la réception de la facture, sous peine d'irrecevabilité.
- 8.7. Dès lors qu'il identifie un risque sur le paiement à terme, le Prestataire se réserve le droit à tout moment, même après avoir commencé la prestation, d'exiger le paiement de la prestation réalisée et notamment de suspendre sa prestation.
- 8.8. En cas de non-paiement d'une seule facture à son échéance, le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des obligations mises à sa charge au titre de la Commande en cours, et notamment de suspendre sa prestation, et ce, jusqu'au paiement complet et effectif de la facture concernée.
- 8.9. Les factures non payées à leurs échéances porteront intérêt à compter de leur date d'exigibilité et sans notification, sur la base d'un taux égal à trois (3) fois le taux légal en vigueur, augmenté de cinq (5) points de pourcentage. Conformément aux dispositions des articles L.441-6 du Code de commerce, tout retard de paiement pourra emporter de plein droit l'application au débiteur professionnel d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de quarante (40) Euros, majoré des frais réels de recouvrement sur justification si ces frais sont supérieurs à quarante (40) Euros. Le Prestataire pourra solliciter auprès de toute juridiction compétente une indemnisation au titre des frais engagés pour recouvrer auprès du Client toute somme non acquittée en temps utiles.

## **Article 9. Responsabilité**

- 9.1. Le Prestataire est tenu de mettre tout en œuvre pour réaliser les prestations dans les délais convenus entre les Parties. Il n'a cependant pas d'obligation de résultat pour les demandes d'aides à la rénovation, les organismes financeurs, Anah et autres organismes étant seuls décisionnaires sur les décisions d'octroi ou de refus.
- 9.2. Le Client convient que, quels que soient 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 au contrat, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client, pour les services ou tâches fournis par le Prestataire.
- 9.3. Toutefois, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable du non-respect des engagements en cas de retard dans les transmissions d'informations, de contenus inexacts ou incomplets, ou de retards ou contradictions des instructions du fait du Client.
- 9.4. Le Client convient que le Prestataire n'encourra aucune responsabilité à raison de toute perte de bénéfices, perte de chance, de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, d'atteinte à l'image, de trouble commercial, de demandes que le Client subirait ; de demandes ou de réclamations formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.
- 9.5. Conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code Civil, toute action judiciaire d'un Client à l'égard du Prestataire est prescrite à l'expiration d'un délai d'un (1) an suivant la date à laquelle le Client a eu connaissance ou est présumé avoir eu connaissance du fait dommageable.

## **Article 10. Force majeure**

- 10.1. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable de son retard ou de la défaillance dans l'exécution de ses obligations contractuelles si ce retard ou cette défaillance sont dus à la survenance d'un événement échappant à leur contrôle, qui ne pouvait pas être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées (cas de force majeure au sens de l'art. 1218 du Code Civil).
- 10.2. Chaque partie devra informer l'autre partie, sans délai et par lettre recommandée, de la survenance d'un tel cas lorsqu'elle estime qu'il est de nature à compromettre l'exécution de ses obligations contractuelles.
- 10.3. En cas de survenance d'un tel cas, l'exécution du présent contrat sera suspendue jusqu'à disparition, extinction ou cessation du cas de force majeure. Toutefois, si le cas de force majeure perdure au-delà de 30 jours, les parties doivent se rapprocher afin de discuter d'une éventuelle modification du contrat.
- 10.4. Les échéances prévues par le présent contrat seront automatiquement reportées en fonction de la durée du cas de force majeure.
- 10.5. En l'absence d'un accord des parties dans un délai de 30 jours et si le cas de force majeure perdure, chacune des parties aura le droit de résoudre le présent contrat de plein droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due par l'une ou par l'autre des parties, par lettre recommandée adressée à l'autre partie.
- 10.6. Cependant, si dès la survenance du cas de force majeure, il apparaît que le retard justifie la résolution du présent contrat, celui-ci est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues par les articles 1351 et 1351-1 du code civil.

## **Article 11. Assurances**

- 11.1. Le Prestataire déclare bénéficier d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (corporel, matériel et immatériel). Tout sinistre, pouvant être pris en compte par l'assurance susvisée devra être déclaré par écrit immédiatement par le Client et confirmé par lettre recommandée au plus tard dans les 48 heures suivant sa survenance.

## **Article 12. Confidentialité**

- 12.1. Le Prestataire est soumis au respect des règles les plus strictes en matière de confidentialité, d'éthique et de neutralité, dans le cadre de ses missions. Il considère comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion de sa mission.
- 12.2. Le Prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de signature du présent contrat, ou s'il en avait déjà connaissance antérieurement à la date de signature du présent contrat, ou s'il les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

### **Article 13. Annulation – résiliation - suspension**

- 13.1. En cas d'insatisfaction par le Client de la prestation réalisée, une contestation sera recevable si elle est notifiée au Prestataire par téléphone et confirmée par courrier recommandé avec AR au plus tard dans les sept (7) jours calendaires qui suivent la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération.
- 13.2. Si le Client souhaite annuler ou reporter une intervention planifiée, il devra en informer le Prestataire par écrit au moins 48 heures avant la date de démarrage de la prestation initialement prévue.
- 13.3. Toute modification ou annulation de commande par le Client ne sera prise en considération par le Prestataire que si elle fait l'objet d'une demande écrite et, si le Prestataire l'a expressément acceptée. Toute modification ou annulation de commande confirmée, pour quel que motif que ce soit, générera une facturation d'un montant de 50% du prix total Hors Taxes des prestations dues au Prestataire par le Client. Les éventuels acomptes versés ne seront pas restitués.
- 13.4. Sans préjudice des autres dispositions des CGV et de tous dommages-intérêts auxquels pourrait prétendre la Partie non défaillante, chacune des Parties pourra résoudre toute Commande de façon anticipée en cas d'inexécution par l'autre Partie d'une des obligations lui incombant au titre de la Commande. La résolution prendra effet de plein droit quinze (15) jours calendaires après réception ou première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à la Partie défaillante, et restée infructueuse.
- 13.5. Pour toute mission d'une durée calendaire supérieure à 6 mois, les deux parties ont la possibilité de dénoncer la reconduction du contrat au plus tôt 3 mois avant, et au plus tard 1 mois avant la date anniversaire de prise d'effet du contrat.
- 13.6. En cas de non renouvellement du contrat conformément à l'article précédent, les sommes déjà perçues par le Prestataire lui demeureront acquises et le Client pourrait faire l'usage le plus libre des informations qui lui auraient été communiquées, ou des documents d'ores et déjà remis.

### **Article 14. Données Personnelles**

- 14.1. Le Client reconnaît et accepte expressément que les données à caractère personnel collectées par le Prestataire (toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres, ci-après, les « Données Personnelles ») lors de l'établissement et de l'exécution de la Commande feront l'objet d'un traitement automatisé par le Prestataire dans le respect des dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « RGPD ») et de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données. Les personnes concernées bénéficient des droits d'opposition au traitement et à la prise de décision individuelle automatisée, d'accès, d'effacement, de rectification, de limitation du traitement, et de portabilité des Données Personnelles, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
- 14.2. Les personnes concernées exercent leurs droits au titre du précédent article en s'adressant au Prestataire aux adresses postale ou électronique figurant au pied des présentes.
- 14.3. Les Données Personnelles collectées par le Prestataire portent sur les noms, prénoms, numéro SIREN, numéro de téléphone, numéro de télécopie, adresse de messagerie électronique et adresse postale des Clients.
- 14.4. La durée de conservation des Données Personnelles ne peut dépasser trois (3) années après la fin de l'exécution de la dernière Commande du Client et/ou du dernier contact émanant du Client.
- 14.5. Le Prestataire peut devoir communiquer tout ou partie des Données Personnelles à des autorités judiciaires ou administrations compétentes en application du droit applicable ou dans le cadre de décisions impératives. Le Prestataire s'engage à limiter la communication des Données Personnelles à ce qui est expressément et limitativement requis.

### **Article 15. Médiation consommation**

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, le Prestataire propose un dispositif de médiation de la consommation. L'entité de médiation retenue est : MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MED CONSO DEV. En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation sur son site : <https://medconsodev.eu> ou par voie postale en écrivant à MEDIATION CONSOMMATION DEVELOPPEMENT/MED CONSO DEV – Centre d'Affaires Stéphanois SAS – IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE FRANCE- 3 rue J Constant Milleret - 42000 SAINT ETIENNE

### **Article 16. Élection de domicile – droit applicable – juridictions compétentes**

- 16.1. Les Parties font élection au siège social du Prestataire.
- 16.2. La Commande et les CGV sont soumises à la loi française.
- 16.3. En cas de litige, les Parties rechercheront une solution amiable en notifiant à l'autre Partie par courrier recommandé avec demande d'avis de réception sa volonté de faire valoir cette clause. A défaut d'issue amiable, chaque Partie sera libre de saisir la juridiction compétente.