

## **Conditions Générales de Vente**

### **Article 1 : Application**

Les conditions générales de vente sont applicables à toutes les commandes de prestations de services passées à la société SAM SERVICES, Entreprise individuelle sous le statut d'auto-entreprise établie au 7 Grande Rue Saint Pierre 76270 Neufchâtel en Bray, Siret n° 752 206 318, représentée par Sandrine DUPRÉ.

### **Article 2 : Prestations**

La société SAM SERVICES propose des prestations de services ponctuelles ou régulières d'assistance administrative et de secrétariat.

### **Article 3 : Engagement**

La société SAM SERVICES s'engage à satisfaire ses clients par son savoir-faire, son expérience et son professionnalisme, ainsi qu'à respecter les délais convenus avec eux.

### **Article 4 : Local**

La société SAM SERVICES réalise ses prestations dans ses locaux, mais pourra éventuellement se déplacer dans les locaux de ses clients si besoin.

### **Article 5 : Déplacements**

La société SAM SERVICES réalise ses prestations dans ses locaux, mais pourra éventuellement se déplacer dans les locaux de ses clients si besoin. Une majoration de frais de déplacements sera alors appliquée.

### **Article 6 : Devis**

Après demande téléphonique, écrite, électronique ou entretien, une fois le travail évalué, le devis est transmis par tout moyen à la convenance du client : courrier, fax, e-mail etc. Celui-ci est personnalisé, gratuit et sans engagement. Il stipule les délais, les conditions de règlement, les tarifs ainsi que toute autre mention spéciale négociée avec le client. La signature du devis vaut acceptation des présentes conditions de vente ; en cas de litige, le devis, les présentes conditions de vente et la copie des travaux effectués constitueront la preuve de l'accord entre les deux parties.

### **Article 7 : Commande**

La signature du devis daté, accompagnée de la mention manuscrite "Bon pour accord", marque l'acceptation et confirme la commande de la prestation. Pour toute commande supérieure ou égale à 150€, un acompte de 30% du montant total de la prestation sera demandé.

### **Article 8 : Tarifs**

Les tarifs des prestations sont ceux en vigueur au moment de la passation de la commande. Les tarifs sont en euros, sont révisables au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année et ne sont pas soumis à la TVA, conformément à l'article 293B du CGI.

**Article 9** : Paiement

Il se fait au plus tard, à la date indiquée sur la facture. Il peut être effectué en espèces, par chèque, virement ou Paypal. Toutefois, en cas de commandes importantes, des conditions de facturation différentes pourront être appliquées après négociation ; elles seront mentionnées sur le devis. Pénalités de retard au taux annuel de 12 %. Escompte en cas de paiement anticipé de 1,50 %. Tout retard de paiement entraîne l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €.

**Article 10** : Délai d'exécution et remise des travaux

Le travail est effectué dans les délais impartis et remis par le moyen et sur le support préalablement convenus dans le devis. Toutefois, ils ne peuvent en aucun cas donner lieu à l'annulation de la commande.

**Article 11** : Transmission des données

Elles pourront se faire par courriel, par téléphone, par courrier ou en main propre. Le client s'engage à fournir toutes les données nécessaires à la mise en œuvre des travaux ; en cas de retard, d'insuffisance ou d'absence de transmission de ces éléments, la société ne pourra être tenue pour responsable du report de livraison de la commande.

**Article 12** : Respect de la vie privée

SAM SERVICES s'engage à respecter la confidentialité des données transmises ainsi que les travaux réalisés. En cas de mauvaise utilisation ou de modification des travaux à l'initiative du client, sa responsabilité ne pourra être engagée quant aux conséquences de cette action.

**Article 13** : Résiliation de commande

Toute résiliation de commande à l'initiative du client devra être faite au minimum 15 jours avant la date de livraison prévue dans le devis ; les travaux déjà effectués ne seront pas remboursés.

**Article 14** : Litige

Tout litige concernant une commande sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Neuchâtel en Bray.

**Article 15** : Médiation

Tout litige avec un client particulier peut dorénavant se résoudre grâce à un « médiateur ». Cette procédure étant récemment mise en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, une liste de médiateurs doit être créée pour chaque secteur d'activité par la Commission Européenne. SAM Services est dans l'attente des coordonnées de son « médiateur » dédié pour son activité de prestations de services de secrétariat.