

# Conditions générales de vente et de prestations de services

La société

Le Client



**sos AGENCE France SAS**  
14 avenue François Faurie  
64100 Bayonne  
direction@agence-france-sas.fr  
http://www.agence-france-sas.fr/  
SAS au capital de 2000 €  
Immatriculée au RCS de Bayonne SIRET n° 827 981 986 00025  
Représentée par Mr Franck LÉROY / Président Directeur Général.

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers travaux, prestations et services réalisés par le Prestataire et acceptée par le client.  
Les présentes conditions générales sont proposées exclusivement en langue française.

## Documents contractuels

Les documents contractuels sont par ordre de priorité :

- les présentes conditions générales ;
- le devis
- la commande passée en ligne.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

## Devis

Conformément à la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation, pour toutes les prestations de service, la société fournira un devis suffisamment détaillé à la demande du client. Ce devis sera réalisé en concertation du client, sur la base de ses besoins clairement énoncés et formalisés. Ceci dans le but de pouvoir réaliser une tarification cohérente par rapport aux besoins exprimés du client.

- Ce devis comportera obligatoirement :
- La durée de validité de l'offre Indication du caractère payant ou gratuit du devis ;
- Les conditions de règlement et d'exécution des travaux ;
- Indication manuscrite du client datée et signée « devis reçu avant travaux, bon pour accord » ;
- La mention « lu et acceptée » datée et signée par l'entrepreneur
- Le devis, qu'il soit obligatoire ou facultatif, doit comporter la mention manuscrite « « devis reçu avant l'exécution des travaux » et être daté et signé de la main du consommateur.

Les travaux seront exécutés à l'adresse du devis dans les conditions de délai concertées entre la société et le client. Dans tous les cas, le délai précisé n'est qu'à titre indicatif, et ne peut constituer un délai ferme d'exécution, nos prestations et solutions tiennent compte des conditions climatiques strictes, le dépassement du délai indiqué, ne peut donner droit à aucune indemnité de la part de la société. En cas de lieu d'exécution des prestations différent de l'adresse du devis, un commentaire sur la localisation précise doit apparaître sur le devis, et les frais de déplacements mentionnés dans le devis peuvent être demandés au client. Prolongation éventuelle du délai d'exécution : Le délai sera prolongé de la durée des journées d'intempérie. Dans tous les cas, les interruptions de travail provoquées par le client ou son représentant ne sont pas prises en compte dans le délai d'exécution, elles ont pour effet de suspendre nos obligations contractuelles, les cas fortuits ou force majeure. Sont considérés cas de force majeure, tout événement, en dehors du contrôle et/ou indépendant de la volonté de l'entrepreneur.

**Commandes** : La société demande le paiement de 30% du montant du devis pour initier la commande et pour initier l'ensemble des préparatifs nécessaires à la bonne réalisation de la prestation et des services.

## Délai de rétractation

### Client particulier

Le client lorsqu'il est un particulier dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 7 jours francs à compter de la commande sans avoir à justifier de motifs, en adressant sa demande par mail, ou par lettre. Toutefois, l'utilisateur est informé qu'en cas de commencement d'exécution du service avant le terme des 7 jours, le droit de rétractation ne s'applique pas. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Ce droit de rétractation s'exerce sans pénalité. Dans l'hypothèse de l'exercice du droit de rétractation, l'utilisateur peut demander le remboursement des sommes versées. Ce remboursement sera effectué par tout moyen dans les meilleurs délais et, au plus tard dans les 30 jours qui suivent l'exercice de ce droit.

Le client professionnel ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article 121-20 du Code de la consommation.

### Rupture anticipée du contrat

La rupture anticipée du contrat, à l'initiative du client, en dehors d'une faute grave de l'Agence France SAS, alors que la prestation commandée a commencé, entraîne le versement d'une indemnité égale au montant des sommes qui auraient été normalement perçues pour la prestation et ce indépendamment du préjudice subi et des demandes complémentaires.

« Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services ».

Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société par courrier électronique. (Avec suivi et accusé de lecture, le groupe Date-Heure faisant foi)

**Factures** : Des factures seront émises correspondant aux devis émis et aux prestations réellement fournies, ainsi qu'aux débours engagés par provision et au fur et à mesure de leur réalisation. Sauf convention contraire, les factures sont émises à l'issue de chaque prestation. Les produits et services sont exigibles dès réception par le client, paiement à 30 jours maximum à réception de facture, date d'émission de facture faisant foi.

## Rémunération & prix

Les prix et rémunérations des prestations sont indiqués en Euros hors taxes et précisément déterminés sur les pages de descriptifs (Devis & Commandes). Ils sont également indiqués en euros toutes taxes comprises (TVA + autres taxes éventuelles) sur la page de commande des produits, et hors frais spécifiques d'expédition. Pour toutes les prestations réalisées hors Union européenne et/ou DOM-TOM, le prix est calculé hors taxes automatiquement sur la facture. Des droits de douane ou autres taxes locales ou droits d'importation ou taxes d'état sont susceptibles d'être exigibles dans certains cas. Ces droits et sommes ne relèvent pas du ressort du Vendeur. Ils seront à la charge de l'acheteur et relèvent de sa responsabilité (déclarations, paiement aux autorités compétentes, etc.). Le Vendeur invite à ce titre l'acheteur à se renseigner sur ces aspects auprès des autorités locales correspondantes. La Société se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment pour l'avenir.

Sauf convention contraire, les honoraires du Prestataire sont établis en fonction du nombre et de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaire ; les taux horaires sont révisés périodiquement. Seront également facturés, s'il y a lieu, les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations. La TVA au taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux honoraires et débours.

Tout montant d'honoraires convenu entre le Prestataire et le Client implique nécessairement l'exécution par le Client des obligations mentionnées ci-après.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont le Prestataire n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire. Le Prestataire s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes dès qu'ils surviendront afin de pouvoir en évaluer les conséquences avec lui.

**Pénalités** : Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige le Prestataire à facturer des intérêts de retard.

Le taux d'intérêt prévu par les CGV correspond au taux directeur (taux de refinancement ou Refi) semestriel de la Banque centrale européenne (BCE), en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, majoré de 10 points : soit 10,00 % (0,00 + 10) pour les pénalités dues à partir du 1er juillet 2016.

Mais il peut lui être inférieur, sans toutefois être en-deçà du taux minimal de 2,79 % (à partir du 1er juillet 2016), correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal (= 3 x 0,93 %).

Le taux, annuel ou mensuel, peut être converti en taux journalier. Il est alors multiplié par le nombre de jours écoulés entre la date d'échéance et la date d'encaissement (ou la date à laquelle est fait le calcul, si le paiement n'est pas encore effectué).

Il est appliqué sur le montant TTC de la facture.

Les pénalités sont exigibles sans qu'un rappel ne soit nécessaire ; l'envoi d'une lettre recommandée n'est pas requis pour déclencher le droit de percevoir des pénalités de retard.

Elles courent dès le jour suivant la date de règlement portée sur la facture ou, à défaut, le 31e jour suivant la date de réception des marchandises ou de la fin de l'exécution de la prestation de service.

Elles ne sont pas soumises à TVA.

Le Prestataire sera fondé 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.

Mais il peut lui être inférieur, sans toutefois être en-deçà du taux minimal de 2,79 % (à partir du 1er juillet 2016), correspondant à 3 fois le taux de l'intérêt légal (= 3 x 0,93 %).

## Obligations du Prestataire

Les engagements du Prestataire constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, le Prestataire affectera à l'exécution des Prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

## Obligations du Client

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et le cas échéant des Conditions Particulières de Vente liées à un produit ou à un ou des services, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins. Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir au Prestataire 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 le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

## Personnel du Prestataire

En vertu de l'autorité hiérarchique et disciplinaire qu'il exerce à titre exclusif sur son personnel, celui-ci restera placé sous notre contrôle effectif durant la complète exécution des Prestations.

En cas d'intervention dans les locaux du Client, le Prestataire s'engage à respecter les obligations en matière d'hygiène et de sécurité dont le Client lui communiquera la teneur, sous réserve que son personnel se voit accorder une protection identique à celle que accordee aux employés du Prestataire.

Le Prestataire garantit la régularité de la situation de son personnel au regard des articles L.1221-10 et suivants et L. 3243-1 et suivants Code du Travail. Le Prestataire certifie en outre être en conformité avec les dispositions des articles L. 8221-1 et L. 8221-2 du Code du Travail, relatifs à la lutte contre le travail dissimulé, ainsi qu'avec les dispositions du Livre III Titre IV du Code du Travail. Pendant la durée des Prestations et pendant une période d'un an après son achèvement, le Client s'engage à ne pas solliciter ou tenter de débaucher (ou aider quelconque autre personne à solliciter ou tenter de débaucher) un quelconque collaborateur du Prestataire avec lequel il aura eu des contacts dans le cadre de l'exécution des Prestations. En cas de violation, le Client sera redevable envers le Prestataire, à titre de clause pénale d'une indemnité égale à un an du dernier salaire brut de la personne ainsi débauchée.

## Information et confidentialité

Le Prestataire est assujéti 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 de 5 ans suivant le terme des Prestations. Ont également un caractère confidentiel, le contenu des Prestations ainsi que les rapports, courriers, informations, notes, devis, fournis par le Prestataire 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 au Prestataire. 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, le Prestataire 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 sans 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 de ces courriers électroniques,

que le Prestataire 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 des articles L. 64-1 et L. 64-2 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## Propriété intellectuelle

Au cas où l'une des recommandations du Prestataire 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, le Prestataire 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 le Prestataire soit en mesure de s'en prévaloir pour les besoins des Prestations.

Pour les besoins propres des Prestations, le Prestataire 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 du Prestataire 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.

Le Prestataire 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 le Prestataire serait 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 le Prestataire 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 du Prestataire.

Autre 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, le Prestataire 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 le Prestataire, 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 effectuées.

## Documents

Le Prestataire 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.

Le Prestataire 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.

## La rupture anticipée du contrat

La rupture anticipée du contrat, à l'initiative du client, en dehors d'une faute grave de l'Agence France SAS, alors que la prestation commandée a commencé, entraîne le versement d'une indemnité égale au montant des sommes qui auraient été normalement perçues pour la prestation et ce indépendamment du préjudice subi et des demandes complémentaires.

## Prestations complémentaires

Les prestations complémentaires ou supplémentaires non récurrentes seront l'objet d'une commande spécifique.

## Sous-traitance

L'Agence France SAS se réserve la possibilité de sous-traiter la prestation commandée par le client qui en accepte d'ores et déjà le principe.

## Conflits d'intérêts - Indépendance

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des Prestations, le Prestataire 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 au Prestataire 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.

## Limitation de responsabilité

L'entière responsabilité du Prestataire et celle de ses collaborateurs relative 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 Prestataire 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 du Prestataire.

Le Prestataire 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.

## Cessibilité - Sous-traitance

Le Prestataire 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, le Prestataire informera le Client sur la possibilité d'en sous-traiter une partie. Le sous-traitant interviendra alors sous la seule responsabilité du Prestataire et s'engagera à conserver confidentielles toutes les informations dont il aura connaissance à l'occasion des prestations.

## Réclamations - Litiges

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des Prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la Prestation. A l'issue de ce délai, toute réclamation sera caduque et non recevable.

En cas de litige, une recherche systématique d'accord à l'amiable devra être étudiée. En d'impossibilité de trouver un accord à l'amiable, le seul et unique tribunal compétent sera celui du domicile du siège social de la société : TRIBUNAL DE BAYONNE.

## Indépendance

L'exécution des Prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et le Prestataire d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

Bayonne, le :

« Lu et approuvé ».