

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

SERVICES D'ASSISTANTE VIRTUELLE

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par Vanessa INGALA - Entreprise Individuelle (ci-après dénommée "la Prestataire") à ses clients (ci-après dénommés "le Client"). Ces CGV ont pour but de définir les modalités de réalisation des prestations et les conditions financières de celles-ci.
Tout utilisateur de ce site internet est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le Client à la Prestataire une fois accepté.
Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants de la Prestataire, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle.
Le Client atteste, par la présence, disposer d'un équipement électronique adéquat pour utiliser les services de la Prestataire.
Pour modifier ou mettre à jour des données sensibles, la Prestataire peut être amenée à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Article 1 : Objet

La Prestataire propose des prestations de services d'assistance administrative, de secrétariat et de gestion pour les professionnels et les particuliers.
Le Client peut choisir d'engager la Prestataire pour une mission ponctuelle ou pour une collaboration sur le long terme. Les prestations peuvent être réalisées sur site ou à distance selon les besoins du Client.

Pour cela, ces prestations sont proposées sur le site internet **https://www.vanessaingala.com** Si nécessaire, la Prestataire se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du client.

Article 2 : Horaires de travail

La Prestataire s'engage à respecter les horaires convenus avec le Client. Tout retard ou annulation de rendez-vous doit être signalé au moins 24 heures à l'avance, sauf cas de force majeure.
Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires pour la réalisation de la mission, ainsi que les outils et les moyens nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

Article 3 : Confidentialité

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations communiquées par le Client. Toutes les informations, documents et données communiqués dans le cadre de la mission sont confidentiels et ne peuvent être divulgués à des tiers sans l'accord préalable du Client.
La Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les informations confidentielles contre toute utilisation, divulgation ou accès non autorisé.

Article 4 : Traitement des données

La Prestataire s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
Les données personnelles collectées dans le cadre de la prestation ne seront utilisées que pour les besoins de la prestation et seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de celle-ci.
Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données le concernant, qu'il peut exercer auprès du Prestataire.
La Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données collectées, conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 5 : Tarifs et modalités de paiement

Les tarifs des prestations sont indiqués sur le devis établi par la Prestataire et accepté par le Client. Les tarifs sont exprimés en euros et hors taxes.

Le paiement des prestations est dû en début de chaque mois de collaboration ou de la mission ponctuelle, sauf stipulation contraire indiquée sur le devis.
Le paiement peut être effectué par virement bancaire ou chèque. En cas de retard de paiement, des pénalités de retard égales à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur seront appliquées.

Article 6 : Responsabilité et assurance

La Prestataire s'engage à fournir des prestations conformes aux règles de l'art et aux bonnes pratiques professionnelles en vigueur. Toutefois, la Prestataire ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant d'une erreur ou d'une omission de sa part.
La Prestataire est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle pour les dommages éventuels qu'elle pourrait causer à ses clients dans le cadre de ses prestations.

Article 7 : Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de 15 jours.
En cas de résiliation du contrat, les prestations en cours seront facturées au prorata du travail effectué.

Article 8 : Propriété intellectuelle

La Prestataire s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du Client et à ne pas utiliser les informations, documents ou données communiqués dans le cadre de la mission à des fins autres que la réalisation de la prestation.
Le Client demeure propriétaire des documents et des informations communiquées dans le cadre de la mission. La Prestataire s'engage à restituer au Client l'ensemble des documents et informations en sa possession à la fin de la mission.

Article 9 : Modification des CGV

La Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables à compter de leur publication sur le site internet du Prestataire.

Article 10 : Litiges et droit applicable

En cas de litige entre la Prestataire et le Client, les parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour parvenir à une résolution amiable du différend.
Les parties professionnelles s'engagent à effectuer une démarche de résolution à l'amiable avant d'entamer une procédure judiciaire.
A cet effet, les parties choisissent un médiateur professionnel.
Le Client pourra, en cas de litige résultant de la présente convention, solliciter gratuitement le recours à un médiateur de la consommation qui, à la date de dernière mise à jour des présentes, est référencé sur le site suivant :
https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-references

Le médiateur tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable. Les parties restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation ainsi que, en cas de recours à la médiation, d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.
À défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de Metz.
Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Article 11 : Modalités de mise en œuvre de la prestation

La Prestataire s'engage à réaliser la prestation selon les termes convenus avec le Client, dans le respect des délais impartis.

Les modalités de mise en œuvre de la prestation seront précisées dans un devis et/ou un contrat remis au Client avant le démarrage de toute mission. Le travail ne débutera qu'à la signature de ce devis par le Client.

La mise en œuvre de la prestation se fera dans les conditions suivantes :

- la Prestataire et le Client conviendront ensemble des détails de la prestation, des objectifs à atteindre, des délais, ainsi que des modalités de suivi de la mission.
- la Prestataire s'engage à respecter les horaires convenus avec le Client pour la réalisation de la prestation.
- la Prestataire fournit régulièrement au Client un compte-rendu de l'avancement de la prestation, afin de permettre au Client de suivre l'évolution du travail réalisé.
- la Prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la qualité de la prestation.

● le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à la réalisation de la prestation, et à les lui communiquer dans les délais convenus.

● En cas d'imprévu ou d'incident empêchant la réalisation de la prestation dans les délais impartis, la Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et à proposer une solution de remplacement ou une prolongation des délais si nécessaire.

● En cas d'abandon de la mission par le Client, la prestation sera facturée intégralement comme prévu par le devis signé et accepté.

Dernière mise à jour le 20/01/2025