

Conditions Générales de Vente des Prestations « Services A la Personne » auprès du client particulier

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de prestations de services proposées par le prestataire (vendeur des services), au profit du client (particulier). Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec le prestataire impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 1 – Identité du prestataire

L'entreprise RESILIANZ SERVICES est représentée par Mme Eve GUIVARCH (prestataire, vendeur de services), dont l'établissement est situé à MARTILLAC (33650) 10 Route de la Morelle.

RESILIANZ SERVICES est joignable soit par téléphone au 06 15 07 18 54, soit par e-mail à l'adresse eve.guivarch@yahoo.fr, soit via le formulaire de contact à renseigner depuis le site web de l'entreprise www.resilianz-services.com.

En tant que micro-entreprise, RESILIANZ SERVICES est enregistrée auprès du Répertoire des Entreprises et des Etablissements (REE) sous le numéro SIREN 843 223 256, et est dispensée d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) ainsi qu'au Répertoire des Métiers (RM).

De plus, Mme Eve GUIVARCH, représentante de l'entreprise RESILIANZ SERVICES, a effectué une **déclaration d'activités de Services A la Personne (SAP)** auprès de la Préfecture de Gironde (DIRECCTE – Unité départementale de la Gironde) le 05 décembre 2018 ; ladite déclaration enregistrée à cette date sous le n° SAP843223256 pour l'activité exclusive (mode prestataire) **d'Assistance administrative à domicile**.

Du fait de cette déclaration, les prestations de services réalisées et énoncées ci-après à l' **Article 2 – Champ d'application** par l'entreprise RESILIANZ SERVICES (par l'intermédiaire de sa représentante Mme Eve GUIVARCH) ouvrent droit au bénéfice des dispositions des articles L.7233-2 du code du travail et L.241-10 du code de la sécurité sociale dans les conditions prévues par ces articles (**crédit d'impôt**), telles que précisées ci-après à l' **Article 5 – Devis, commande et facture : 5.5 Attestation fiscale annuelle** des présentes CGV.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de services conclues entre RESILIANZ SERVICES et le client particulier, et sont liées à l'activité principale ci-après énoncée :

- Assistance administrative pour les particuliers

Etant précisé que le vocable « Assistance administrative pour les particuliers » (activité principale) englobe toutes les prestations et travaux accessoires nécessaires à la réalisation de la prestation principale pour lesquels les CGV s'appliquent, tels que (liste non exhaustive) :

- Assistance en gestion administrative et initiation informatique pour les particuliers
- Tous travaux bureautiques pour les particuliers

Ces CGV sont communiquées à tout client qui en fait la demande (pour lui permettre de passer commande auprès de leur prestataire RESILIANZ SERVICES), ainsi que pour tout devis d'un montant de 100 Eur. minimum.

Lesdites CGV sont visées au dos du devis et en font partie intégrante : la signature du devis entraîne l'acceptation des présentes CGV sans aucune exception ni réserve de la part du client.

En outre, ces CGV sont téléchargeables au format.pdf depuis le site web de l'entreprise www.resilianz-services.com et sont donc consultables par les tiers.

Article 3 – Modalités d'intervention : lieu d'intervention et horaires de travail

3.1 Lieu d'intervention

RESILIANZ SERVICES exerce dans le département de la Gironde (33), à l'adresse du domicile du client.

Il est ici précisé que ladite adresse d'intervention devra correspondre à celle indiquée dans le devis ou stipulée dans le formulaire de contact, ou dans le mail ou encore lors de l'entretien téléphonique avec le prestataire.

Aucune prestation de services ne sera réalisée au siège de l'établissement de l'entreprise figurant à l' **Article 1 – Identité du prestataire** des présentes CGV.

Pour information, une zone d'intervention d'un périmètre d'environ 40 kms autour du siège de l'établissement principal a été déterminée par RESILIANZ SERVICES ; au-delà de cette zone, une majoration pour frais de déplacements pour être appliquée.

3.2 Horaires

RESILIANZ SERVICES réalise ses missions **7 jours sur 7, sur réservation** ; selon les cas et les disponibilités de RESILIANZ SERVICES, des horaires d'intervention peuvent être convenus avec l'accord du client ou à sa demande, durant le week-end.

Article 4 – Tarifs

4.1 Tarifs et remise commerciale

Les prix proposés sont exprimés en euros (€) et ne sont pas soumis à la TVA, celle-ci n'étant pas applicable dans le cadre du régime de la micro-entreprise conformément à l'article 293 B du CGI.

Une grille tarifaire reprenant le détail des prix est mise à la disposition du client et consultable sur simple demande de sa part ; selon les prestations, les tarifs y sont exprimés soit à l'unité (pour une prestation/tâche unique), soit à l'heure ou bien au forfait, ou encore à l'abonnement mensuel. Les prix indiqués ne tiennent pas compte des éventuels coûts d'affranchissement postal (calculés à titre indicatif selon les tarifs postaux actuellement en vigueur), lesquels restent à la charge exclusive du client et viennent en sus du coût de la prestation de services.

Ces tarifs peuvent être dégressifs suivant le nombre de prestations, d'heures, de forfaits commandés selon appréciation de Mme Eve GUIVARCH, représentante de RESILIANZ SERVICES. Cette remise commerciale est valable une seule fois, sur le montant de la facture de la commande concernée.

En cas d'abonnement mensuel souscrit pour un minimum de 16 heures par mois (période mensuelle de date à date), la commande effectuée donnera lieu à un pourcentage de remise commerciale de 10% sur le montant total des prestations facturées (hors majoration pour frais de déplacement tel qu'indiqué ci-après).

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la validation effective du devis, celui-ci étant valable durant 30 jours calendaires. Le devis est entériné de façon irrévocable après signature du client (entraînant acceptation des présentes CGV) selon les modalités de validité détaillées à l'Article 5 – Devis, commande et facture, 5.2 Commande.

Attention : les tarifs sont révisables chaque année et sans préavis de la part de RESILIANZ SERVICES.

4.2 Majoration pour frais de déplacement

En cas de prestation réalisée au domicile d'un client situé à plus de 40 Kms du siège de l'établissement, les tarifs seront majorés des frais de déplacement (indemnité forfaitaire) suivants, à la charge du client :

- Au-delà de 40 kms du siège de l'établissement et jusqu'au 55^{ème} km : une majoration de 10 Eur. sera facturée
- Au-delà de 55 kms du siège de l'établissement et jusqu'au 70^{ème} km : une majoration de 20 Eur. sera facturée
- Au-delà du 70^{ème} km et jusqu'au 100^{ème} km : une majoration de 30 Eur. sera facturée
- Au-delà de 100 kms : une majoration spécifique sera facturée après appréciation de Mme Eve GUIVARCH, laquelle se réserve le droit de refuser l'intervention compte-tenu de la distance à parcourir.

4.3 Tarifs des prestations et travaux accessoires à la prestation principale (frais spécifiques*)

D'autres frais spécifiques*, nécessaires à la bonne exécution de la prestation commandée ou faisant suite à une demande spécifique du client, pourront être ajoutés au devis et seront à la charge exclusive du client ; ces frais spécifiques sont exigibles en même temps que le paiement de la facture.

** liste non exhaustive : frais postaux, frais d'impression et de photocopie hors formules, petite fourniture, requête internet, etc.*

Article 5 – Devis, commande et facture

La procédure de formalisation d'une commande entre RESILIANZ SERVICES et son client est établie comme suit.

5.1 Devis

A la demande expresse du client ou, lorsque le montant du devis atteint un minimum de 100 Eur., RESILIANZ SERVICES transmet à son client un **devis gratuit et sans engagement**, basé sur les informations qu'il lui aura transmises soit par téléphone, mail ou formulaire de contact via le site web de l'entreprise.

Le devis personnalisé comportera toutes les mentions obligatoires et sera valable **1 mois (jours calendaires)** à compter de sa date d'envoi (par courrier ou par mail selon le cas) ou de remise en mains propres au client.

Il s'agit d'un devis estimatif : les prestations effectuées (que ce soit dans le cadre d'un forfait, à l'heure ou au tarif unique) peuvent varier légèrement en raison d'éventuels travaux demandés par le client ou rendus nécessaires durant l'exécution de la prestation commandée (le tarif à l'heure, à la prestation, au forfait ou à l'abonnement restant le même). Ainsi, des frais spécifiques peuvent s'ajouter au coût du devis estimatif, tel qu'indiqué ci-dessus à l'Article 4 – Tarifs, 4.3 Tarifs des prestations et travaux accessoires à la prestation principale (frais spécifiques).

L'envoi du devis par RESILIANZ SERVICES sera effectué en priorité par e-mail ; cependant, le devis pourra être envoyé au client par courrier postal sur sa demande expresse. Dans ce dernier cas, et en cas d'acceptation du devis, des frais d'affranchissement au tarif postal actuellement en vigueur seront imputables et facturés au client en sus de la prestation, et seront immédiatement exigible lors du paiement de la facture.

5.2 Commande

Pour être valable, l'acceptation du devis par le client devra être formalisée de la manière suivante et devra comporter obligatoirement :

- la date et le lieu de signature

- la signature du client précédée de sa mention manuscrite « Bon pour accord » au pied du devis
- la validation par le client des présentes CGV lesquelles sont visées au dos du devis ou de la facture (en cas de commande immédiate), et faisant partie intégrante du devis ou de la facture.

Il est rappelé que la signature du devis emporte acceptation sans réserve des présentes CGV par le client qui reconnaît en avoir pris connaissance avant leur signature (lesdites CGV étant consultables à tout moment par le client). L'acceptation du devis et des CGV, comme indiqué ci-dessus, donnent lieu à une commande ferme et définitive de la part du client.

En cas de demande d'exécution immédiate de la commande, le client déclare ne pas vouloir se prévaloir du bénéfice du délai de rétractation prévu par l'article [l'article L121-21](#) du Code de la Consommation tel que précisé ci-après à la rubrique [5.7 Rétractation](#).

5.3 Reconduction tacite

En cas d'abonnement mensuel : la validation d'un abonnement mensuel se fait au moyen de la signature du premier devis (devis initial), lequel fait foi pour les reconductions éventuelles. La commande de prestations de services est automatiquement renouvelée le mois suivant, par tacite reconduction dans les mêmes termes et conditions que ceux figurant dans le devis initial, **sauf en cas de dénonciation de l'abonnement mensuel par le client dans les formes et délais précisés ci-après à la rubrique [5.4 Dénonciation de d'abonnement mensuel](#).**

5.4 Dénonciation d'abonnement mensuel

Lorsqu'un abonnement mensuel aura été souscrit, et en cas de dénonciation par le client, ce dernier devra en aviser **par écrit** RESILIANZ SERVICES **au plus tard 7 jours calendaires avant le début du nouveau forfait**. Cette dénonciation pouvant être faite auprès de Mme Eve GUIVARCH (représentante de RESILIANZ SERVICES) soit par courrier électronique (à l'adresse mail eve.guivarch@yahoo.fr et **JAMAIS au moyen du formulaire contact du site web de l'entreprise**), soit par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception adressée au siège de l'établissement, ou bien par lettre remise en mains propres directement à Mme Eve GUIVARCH contre décharge de sa part.

Dénonciation de l'abonnement mensuel ayant bénéficié d'une remise commerciale (minimum de 16 heures d'intervention sur une période d'1 mois)

Toute dénonciation d'abonnement mensuel effectuée par le client devra être faite dans les formes et délais prévus ci-dessus et précisées au [5.8 Résiliation \(en cas de contrat d'abonnement mensuel\)](#).

Le prestataire s'engage auprès du client à procéder au remboursement, dans un délai de **1 mois (jours calendaires)**, des sommes versées (trop perçu) au prorata de la durée du contrat restant à courir.

En cas de non-respect des formes et/ou délai de prévenance, aucune somme (même éventuellement trop versée) ne sera restituée au client.

Toute dénonciation intervenant durant le 1^{er} mois d'abonnement entraînera l'annulation rétroactive de la remise commerciale de 10%. Le coût total de la commande sera alors automatiquement réévalué : les sommes restant à payer par le client seront ainsi majorées des 10% et immédiatement exigibles par RESILIANZ SERVICES.

5.5 Facture

Une fois les prestations indiquées sur le devis réalisées, le client reçoit une facture reprenant les éléments du devis validé par ses soins, éventuellement augmentée :

- des frais d'affranchissement (en cas de devis envoyé par courrier au client)
- des frais de déplacement (indemnité forfaitaire en cas de domicile du client situé à + de 40 kms du lieu du siège de l'établissement)
- des frais spécifiques* (prestations et travaux accessoires à la prestation principale commandée)

En l'absence de devis (commande ferme à exécution immédiate, montant facturé inférieur à 100 Eur.), une facture sera remise au client emportant exigibilité et paiement immédiat du prix de la prestation tel que prévu aux présentes CGV.

5.6 Attestation fiscale annuelle

En application de l'article L.7232-1-1 du Code du Travail, Mme Eve GUIVARCH, entrepreneur individuel (représentante de l'entreprise RESILIANZ SERVICES), adressera au client une **attestation fiscale annuelle entre le 1^{er} et le 31 janvier de l'année suivant l'année de facturation du/des prestations de services (année N+1)**.

Cette attestation permettra au client de bénéficier de **l'avantage fiscal** défini par l'article 199 sexdecies alinéa 4 du Code Général des Impôts (CGI)** au titre de l'imposition de l'année N ; cet avantage fiscal consistant en **une réduction d'impôt ou un crédit d'impôt sur les revenus à hauteur de 50% des sommes facturées au titre des prestations de services**. Cet avantage fiscal devra être demandé par le client auprès de l'Administration fiscale (selon les modalités d'ordre public ci-après relatées) et versée par elle, directement au client, selon les modalités définies par la législation en vigueur *** et ce, dans la limite des plafonds indiqués audit article 199 sexdecies du CGI ci-après littéralement reportés.**

****Généralement le crédit d'impôt est versé par l'Administration fiscale au contribuable durant l'année suivant celle au cours de laquelle la/les prestation(s) de services ont été réglées, sous réserve de la législation en vigueur.**

Cette attestation sera adressée au client **uniquement** si les prestations ont été réglées, et portera le nom du client figurant sur les factures.

Retranscription de l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts du Code Général des Impôts :

« 1. Lorsqu'elles n'entrent pas en compte pour l'évaluation des revenus des différentes catégories, ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu les sommes versées par un contribuable domicilié en France au sens de [l'article 4 B](#) pour :

- L'emploi d'un salarié qui rend des services définis aux articles [L. 7231-1](#) et [D. 7231-1](#) du code du travail ;
- Le recours à une association, une entreprise ou un organisme déclaré en application de l'article [L. 7232-1-1](#) du même code et qui rend exclusivement des services mentionnés au a du présent 1 ou qui bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive selon l'article [L. 7232-1-2](#) du code du travail ;
- Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.

2. L'emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de [l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles](#).

Dans le cas où l'emploi est exercé à la résidence d'un ascendant du contribuable, ce dernier renonce au bénéfice des dispositions de l'article 156 relatives aux pensions alimentaires, pour la pension versée à ce même ascendant.

L'aide financière mentionnée aux [articles L. 7233-4 et L. 7233-5](#) du code du travail, exonérée en application du 37° de [l'article 81](#), n'est pas prise en compte pour le bénéfice des dispositions du présent article.

3. Les dépenses mentionnées au 1 sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12 000 €.

La limite de 12 000 € est portée à 15 000 € pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie des dispositions du présent article au titre du a du 1.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3° de [l'article L. 341-4](#) du code de la sécurité sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de [l'article L. 541-1](#) du même code.

La limite de 12 000 € est majorée de 1 500 € par enfant à charge au sens des [articles 196 et 196 B](#) et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. La majoration s'applique également aux ascendants visés au premier alinéa du 2 remplissant la même condition d'âge. Le montant de 1 500 € est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 € augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 €. Toutefois, lorsque les dispositions du deuxième alinéa sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues au présent alinéa et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €.

4. Le crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses mentionnées au 3 au titre des services définis aux articles [L. 7231-1](#) et [D. 7231-1](#) du code du travail, supportées par le contribuable au titre de l'emploi d'un salarié, à sa résidence ou à la résidence d'un ascendant, ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, mentionné aux b ou c du 1.

Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles [199 quater B](#) à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S'il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué.

5. (abrogé) ;

6. Les sommes mentionnées au 1 ouvrent droit au bénéfice du crédit d'impôt, sous réserve que le contribuable soit en mesure de présenter, à la demande de l'administration fiscale, les pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations réellement effectuées payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au 1. »

5.7 Rétractation

Suivant l'[article L121-21](#) du Code de la Consommation, le client dispose d'un **délai de 14 jours, jours fériés compris, à compter de la date de signature du devis (date de validation du devis) ou du contrat de prestation de service(s)** pour faire valoir son droit de rétractation. Celui-ci doit être notifié à l'entreprise RESILIANZ SERVICES soit par écrit en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (L RAR), soit par courrier électronique (à l'adresse mail de l'entreprise).

Attention : le droit de rétractation ne peut être appliqué dans le cas où les prestations de services ont commencé à être exécutées ou sont terminées (demande de réalisation immédiate de la prestation suite à l'acceptation du devis ou à l'exécution des prestations lorsqu'il s'agit de prestation(s) ponctuelle(s) acceptée(s) sans devis).

En outre, le client peut demander l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation en renonçant expressément à son droit de rétractation par écrit sur papier ou sur support durable conformément à l'article [L 121-21-5](#) du Code de la Consommation. En l'absence de mention manuscrite expresse, la demande d'intervention (prestations équivalentes à celles précisées dans le devis) équivaudra à une renonciation tacite du client à son droit de rétractation.

5.8 Résiliation – Report d'intervention

En cas de contrat d'abonnement mensuel (avec ou sans remise commerciale)

Conformément au dernier alinéa de l'article [L. 121-18-2](#), le client dispose d'un droit de **résiliation du contrat d'abonnement mensuel à tout moment, sans frais ni indemnité, mais devra en aviser le prestataire (préavis) par écrit** sous forme de courrier ou de Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (L RAR) au minimum **7 jours à l'avance (jours calendaires)**. Le prestataire

s'engage auprès du client à procéder au remboursement, dans un délai de **1 mois (jours calendaires)**, des sommes versées (trop perçu) au prorata de la durée du contrat restant à courir.

En cas d'intervention ponctuelle ou de forfait (hors contrat d'abonnement mensuel)

Pour reporter ou décommander une intervention planifiée, le client (s'il est à l'initiative de la demande) devra en informer RESILIANZ SERVICES **48 heures à l'avance (jours calendaires)**. Dans le cas contraire, RESILIANZ SERVICES facture l'intervention **sauf en cas de force majeure (sur présentation de justificatif)**.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : intempéries, catastrophes naturelles, sécheresses, inondations, grèves, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) Jours, défaillance du matériel informatique, l'indisponibilité se caractérisant par une absence longue durée (accident ou maladie), etc.

RESILIANZ SERVICES se réserve le droit de suspendre ou d'arrêter immédiatement les interventions, soit par courriel soit par l'envoi d'une Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (L RAR), en cas de non-respect du contrat d'intervention ou de ses éventuels avenants et des présentes Conditions Générales de Vente.

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure tel que précisé ci-dessus.

Article 6 – Modalités de paiement

6.1 Délai de paiement

Sauf stipulation contraire précisée dans le devis, le règlement de la facture devra être effectué selon les modalités suivantes :

- pour les prestations facturées à l'heure ou à la tâche : paiement en totalité le jour de la prestation (exigibilité immédiate du prix) ;
- pour les prestations facturées au forfait ou à l'abonnement : un acompte de 40 % devra être versé lors de la validation du devis initial ou lors de la commande ferme en l'absence de devis (conformément à ce qui a été précisé plus haut) ; le solde, soit 60 %, devant être payé à réception de facture finale (exigibilité immédiate du solde du prix).

Tout retard de paiement ou de défaut de paiement entraînera :

- l'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- des pénalités de retard qui viendront s'ajouter au prix restant dû tel qu'indiqué ci-après à la rubrique **6.3 Pénalités de retard**,
- le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle demande du client.

6.2 Modes de paiement acceptés

L'entreprise RESILIANZ SERVICES accepte les modalités de paiement suivantes :

- espèces***
- chèque libellé à l'ordre de Mme Eve GUIVARCH
- CESU (Chèque Emploi Service Universel) **préfinancé**
- Carte bleue

***** Attention : le règlement en espèces de la prestation de services ne permet pas au client de bénéficier des avantages fiscaux relatifs au dispositif des Services A la Personne conformément. Ainsi, aucune attestation fiscale annuelle ne sera délivrée par Mme Eve GUIVARCH (représentante de RESILIANZ SERVICES) à cette fin.**

6.3 Pénalités de retard

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard d'une **indemnité forfaitaire** pour frais de recouvrement d'un montant de **40 Eur.** conformément à l'article D. 441-5 du Code du Commerce.

Article 7 – Modes et délais d'intervention

Le délai d'intervention sera indiqué sur le devis personnalisé à **titre indicatif** et dépendra de la nature des prestations et du volume commandés.

RESILIANZ SERVICES s'engage personnellement à effectuer les missions qui lui seront confiées dans les meilleurs délais.

Les travaux confiés seront exécutés sur place et remis en mains propres au client.

Dans l'hypothèse où un affranchissement postal est désiré par le client, il est rappelé que les tarifs exprimés par RESILIANZ SERVICES ne tiennent pas compte d'un tel coût. Les frais d'affranchissement postal pourront être donnés à titre indicatif au client par le prestataire, et seront calculés selon les tarifs postaux actuellement en vigueur.

En la matière, RESILIANZ SERVICES recommande au client d'adresser ses courriers en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception (L RAR) ; étant précisé que selon les cas, les courriers peuvent être affranchis en Lettre Recommandée sans Accusé de Réception ou en Courrier Suivi, voire en courrier simple.

Le choix et l'exécution de l'affranchissement relèvent de la responsabilité exclusive du client ; RESILIANZ SERVICES ne peut être tenue responsable en cas de réclamation à ce sujet.

Limites de responsabilité de RESILIANZ SERVICES

L'attention du client est attiré sur le fait que **l'ensemble des travaux et prestations d'assistance administrative** (qu'il s'agisse des formules « EASY DOC », « EVENEMENTS DE LA VIE », « ESSENTIEL » ou encore « SERENITE ») **fournies par l'entreprise RESILIANZ SERVICES** (par l'intermédiaire de son représentant Mme Eve GUIVARCH) **consistent uniquement en un accompagnement administratif et ne sauraient remplacer un conseil juridique et/ou fiscal, ni être considérés comme tels.**

S'agissant de l'affranchissement postal des courriers, le prestataire rappelle que le choix et l'exécution de cet affranchissement relèvent de la responsabilité exclusive du client ; RESILIANZ SERVICES ne peut être tenue responsable en cas de réclamation à ce sujet comme indiqué précédemment.

Article 8 – Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles, ainsi que le contenu des travaux réalisés pour le compte de celui-ci. Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.

Attention : RESILIANZ SERVICES ne peut être tenue responsable d'une interception ou d'un détournement de données au moment de leur transfert (notamment lors de l'envoi d'un courriel ou lors de l'utilisation du formulaire « Contact » depuis le site internet de l'entreprise).

Article 9 – Responsabilité, Assurance

En sa qualité de prestataire, Mme Eve GUIVARCH (représentant de RESILIANZ SERVICES) est tenue à une obligation de moyen et non de résultat. Mme Eve GUIVARCH sera exonérée de toute responsabilité lorsqu'elle aura été empêchée d'exécuter tout ou partie de ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure tel qu'indiqué à l'**Article 5, rubrique 5.8 Résiliation (en cas de contrat d'abonnement mensuel)** et ci-après rappelé.

«A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : intempéries, catastrophes naturelles, sécheresses, inondations, grèves, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) Jours, défaillance du matériel informatique, l'indisponibilité se caractérisant par une absence longue durée (accident ou maladie), etc. »

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité professionnelle, Mme Eve GUIVARCH (représentante de RESILIANZ SERVICES) a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de la **CRCAM D'AQUITAINE-PACIFICA**, Société de Courtage d'Assurances 07 022 491, située à AIRE SUR L'ADOUR CEDEX (40805) Le Mas, BP 169, sous les références suivantes :

- **contrat d'Assurance Multirisque Professionnelle n° 9434518908**

Une attestation d'assurance reprenant les garanties et les capitaux peut être remise au client sur simple demande de sa part.

Le prestataire ne peut en aucune façon être tenu responsable des dégâts qui sont le fait de la défectuosité ou de la vétusté des locaux ou du matériel du client.

Article 10 – Transmission des données par le client

Il appartient au client de fournir à RESILIANZ SERVICES tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Le prestataire ne peut être tenu responsable en cas de transmission d'informations erronées, d'usage de faux documents, d'un manque d'information, d'éléments de support de travail non exploitables ou transmis après la date de réalisation de la prestation ; le client ne pouvant alors formuler aucune réclamation, ni demander à ce que les travaux soient de nouveau exécutés **sauf à passer une nouvelle commande auprès de l'entreprise** (sous réserve d'acceptation par le prestataire).

Dans pareil cas, RESILIANZ SERVICES se réserve le droit d'annuler les travaux en cours, le devis, la commande, ou encore l'abonnement mensuel, sans avoir à restituer au client les sommes versées.

Le client pourra transmettre ses données à RESILIANZ SERVICES par tous les moyens de communication indiqués sur la page [Contact](#) du site web de l'entreprise (www.resilianz-services.com) ou selon les modalités définies à l'**Article 1 – Identité du prestataire** des présentes CGV.

Article 11 – Loi Informatique et Libertés

Les données recueillies par l'entreprise RESILIANZ SERVICES, représentée par Mme Eve GUIVARCH, ne seront ni vendues, ni échangées, ni cédées à des tiers.

Conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant vos données à l'adresse eve.guivarch@yahoo.fr

Article 12 – Juridiction

Les présentes CGV ainsi que les conventions conclues entre les parties (prestataire et client)**** sont régies par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties (prestataire et client) à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et des conventions sera de la compétence des tribunaux de **Bordeaux (33)**.

***** Les conventions conclues les parties s'entendent par la réalisation immédiate des prestations de services en l'absence de devis, le devis dûment accepté par le client (valant contrat entre lui et le prestataire), un contrat signé lorsqu'il s'agit d'un abonnement mensuel.*

Date de la dernière mise à jour : 18/06/2019.