

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES

MAJ le 04/06/2024

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES	1
MAJ le 04/06/2024	1
1. DISPOSITIONS GENERALES	2
1.1. Objet	2
1.2. Acceptation	2
1.3. Dispositions contractuelles	2
1.4. Modification des CGV	2
2. COMMANDES ET DEVIS	2
2.1. Commande – Devis – Caractère définitif	2
2.2 Modification – Annulation de commande	3
2.3 Durée – Fin de contrat – Rupture anticipée	3
2.3.1 Durée du contrat	3
2.3.2 Rupture anticipée	3
3. PRESTATIONS DE SERVICES	4
3.1. Caractéristiques	4
3.2. Déroulement des prestations	4
4. PRIX	4
4.1. Prix de vente	4
4.2. Frais – Débours	5
4.3. Modification du prix	5
4.4. Paiement supplémentaire	5
5. PAIEMENT DU PRIX	5
5.1. Conditions d'inscription et de règlement	5
5.2. Modes de paiement	5
5.3. Retard de paiement	5
5.4. Défaut de paiement	6
6. EXÉCUTION ET LIVRAISON DU SERVICE	6
6.1. Délai	6
6.2. Retard	6
6.3. Lieu	6
6.4. Modalités	6
7. GARANTIE, RESPONSABILITÉ - CLAUSE LIMITATIVE	7
8. DROIT DE RÉTRACTATION	7
8.1 Informations du Client – Date de commencement d'exécution de la prestation	7
8.2. Conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation	7
8.3. Effets	7
8.4. Modèle de formulaire de rétractation	8
9. PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE	8
10. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES	8
10.1 Gestion des données personnelles	8
10.2 Responsable de la collecte des données personnelles	8
10.3 Finalité des données collectées	8

10.4 Droit d'accès, de rectification et d'opposition	8
10.5 Non-communication des données personnelles	9
10.6 Types de données collectées	9
10.7 Notification d'incident	9
10.8 Sécurité	10
11. MÉDIATION	10
12. CODE DE DÉONTOLOGIE	10
13. TRIBUNAL COMPÉTENT	10
14. LANGUE ET LOI APPLICABLES	10
15. MISE À JOUR DES PRÉSENTES CGV	10

1. DISPOSITIONS GENERALES

1.1. Objet

Lauréna Duran - Assistante Virtuelle, membre de la Coopérative Impuls'ions (36 rue de Lasserre 31420 LE FOUSSERET - SIRET N° 821 482 296 00018 RCS Toulouse), exerce les activités de prestations de services administratifs et commerciaux, réalisés de manière ponctuelle ou régulière ainsi que toutes autres prestations souhaitées par le Client entrant dans le champ de compétence de Lauréna Duran elle-même ou de celui de l'une de ses partenaires confirmées, mise à la disposition du Client de manière temporaire ou permanente afin d'effectuer les prestations demandées. Ces services s'adressent aux professionnels, et sont exercés à distance ou dans les locaux du Client.

Les présentes conditions générales de vente (pouvant être qualifiées ci-après par le sigle CGV) détaillent les conditions contractuelles (droits et obligations) entre Lauréna Duran – Assistante virtuelle dénommée le "Prestataire" et le Client consommateur, dans le cadre des prestations définies au titre des conditions particulières.

Les présentes conditions générales de vente de prestations de services sont applicables de plein droit à tout contrat portant sur la fourniture de mes services conclu par un Client ayant la qualité de consommateur.

1.2. Acceptation

Le Client déclare avoir pris connaissance des CGV avant de passer commande et les avoir acceptées sans réserve. Toute commande vaut acceptation des conditions générales de vente de prestations de services en vigueur.

Les CGV prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles expressément approuvées par écrit par le Prestataire, notamment dans les conditions particulières. A cet égard, les CGV sont opposables au client conformément aux termes de l'article 1119 du C. civil.

1.3. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales de vente sauf s'il s'agit d'une clause impulsive et déterminante ayant amenée l'une des parties à conclure le contrat de prestation de services.

Le fait que le Prestataire ne se prévale pas à un moment donné de l'une des clauses des CGV ne vaut pas renonciation à celles-ci qui pourront s'appliquer ultérieurement.

1.4. Modification des CGV

Le Prestataire se réserve la faculté de modifier ses conditions générales de vente à tout moment. Les conditions générales de vente applicables sont celles en vigueur à la date de la conclusion du contrat avec le Client.

Toute modification des conditions générales de vente sera présumée acceptée par le Client qui, après avoir été averti par un simple écrit, n'a pas exprimé son désaccord dans un délai de trente jours.

2. COMMANDES ET DEVIS

2.1. Commande – Devis – Caractère définitif

Définition de la commande : Tout ordre du Client portant sur les prestations et tarifs du Prestataire acceptés par ce dernier. Toute commande signée par le Client constitue une vente ferme et définitive sous la réserve de son acceptation par le Prestataire et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement énumérés aux présentes conditions générales de vente et notamment sous le paragraphe « Droit de rétractation ».

Sauf cas particulier, les services du Prestataire donnent lieu à l'établissement d'un devis préalable (lettre de mission valant conditions particulières mentionnant notamment les prestations, leurs prix, les frais kilométriques (si applicables) et la durée et/ou date d'exécution du contrat).

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après acceptation expresse par le Client du devis du Prestataire pendant sa durée de validité, mentionnée sur le devis.

2.2 Modification – Annulation de commande

Le client ne peut annuler ou modifier la commande sans accord express du Prestataire, qui peut refuser sans avoir à justifier d'un motif. En cas d'acceptation, un nouveau devis ou un avenant au devis initial est établi par le Prestataire et soumis aux mêmes formalités que le devis initial. Il en est de même si le Prestataire doit modifier le devis pour l'un des motifs cités aux présentes.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou annuler toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, ou en raison d'un motif légitime.

2.3 Durée – Fin de contrat – Rupture anticipée

2.3.1 Durée du contrat

Le contrat prend effet dès acceptation par le Client du devis proposé pendant sa durée de validité ; l'accomplissement de la mission par le Prestataire ne commencera qu'après réception de tous les documents et informations demandés au Client ou à un tiers.

La durée du contrat peut être déterminée ou indéterminée, selon l'indication des conditions particulières.

Le contrat à durée déterminée prend fin sans formalisme particulier, à date d'échéance mentionnée aux conditions particulières ou à défaut, à l'issue de l'exécution des prestations convenues.

Sauf accord spécifique écrit, aucun contrat à durée déterminée ne peut être reconduit tacitement.

Le contrat à durée indéterminée peut être résilié, par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre support écrit contre accusé de réception express (étant exclus les simples accusés de lecture ou de remise à destinataire), à effet du 31 décembre de l'année en cours, à condition de respecter un délai de prévenance d'un mois, sauf modalités différentes stipulées aux conditions particulières.

2.3.2 Rupture anticipée

En dehors des cas visés ci-avant, et sous réserves des dispositions de l'article 5.1 ci-après, le contrat quelle que soit sa durée, peut être résolu par le Client à tout moment par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable contre accusé de réception express (étant exclus les simples accusés de lecture ou de remise à destinataire), en cas :

- de manquement du Prestataire à son obligation d'exécution à la date ou à l'expiration de la date limite fixée dans les conditions particulières ou, à défaut d'une telle date, dans les trente jours suivant la conclusion du contrat, après que le Prestataire ait été enjoint, selon les mêmes modalités et sans résultat, de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Prestataire de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution à moins que le Prestataire ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Prestataire refuse de fournir le service ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture de service à la date prévue, si cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui

entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat. Les frais et les risques sont à la charge exclusive du Prestataire.

- d'application de hausse du prix non justifiée par une modification technique de la prestation imposée par les pouvoirs publics ou par les conditions particulières (indexation du prix...),

après demande par lettre recommandée avec accusé de réception du Client (ou autre support écrit durable avec accusé de réception) de rétablissement du prix convenu, restée sans effet pendant quinze jours.

La commande peut être résolue par le Prestataire, en cas :

- de refus du Client que le Prestataire livre la prestation ;
- de non-paiement du prix (ou du solde du prix) à sa date d'exigibilité.
- de non communication par le Client des documents, pièces et informations utiles à l'exécution de la Prestation,
- non mise à disposition par le Client au représentant du Prestataire d'un espace de travail propre et calme lui permettant d'accomplir sa mission, dans le cadre d'une prestation dans les locaux du Client,
- risque pour la sécurité et intégrité des représentants du Prestataire notamment pour accéder au domicile du Client, en présence de personnes présentant un risque,
- comportement inapproprié du Client envers le Prestataire.

Cette résolution interviendra par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de préavis de 7 jours calendaires (sauf autre délai mentionné dans ladite lettre).

Toutefois, la résiliation pourra intervenir sans préavis dès réception de la lettre recommandée du Prestataire en cas de manquement grave ou de motif légitime, sans préjudice de toute demande de dommages et intérêts ou action complémentaire (avec faculté pour le Prestataire de suspendre la fourniture des services dès l'évènement justifiant ladite résiliation). En cas de résiliation anticipée du contrat sans manquement du Prestataire, celui-ci pourra facturer les diligences et frais relatifs aux prestations commandées, en conservant le cas échéant tout ou partie des sommes versés par le Client, sans préjudice de demande de dommage et intérêt complémentaire.

3. PRESTATIONS DE SERVICES

3.1. Caractéristiques

Les caractéristiques essentielles des prestations de service fournies par le Prestataire sont, de manière claire et compréhensible, décrites dans le devis (ou lettre de mission) valant conditions particulières. Le contrat prévu entre les parties peut être revu à tout moment.

Les exemples de prestations, les tarifs, les graphismes figurant sur le site Internet ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne saurait constituer un engagement contractuel du Prestataire.

3.2. Déroulement des prestations

Après que le Client ait pris contact avec le Prestataire et lui ait expliqué le plus précisément possible le contenu de la mission qu'il souhaite lui confier, le Prestataire établit une proposition commerciale et un engagement de confidentialité, et si le Client le demande, le Prestataire établira un contrat plus détaillé accompagné des présentes conditions générales de services. Ces documents seront transmis au Client généralement par e-mail.

4. PRIX

4.1. Prix de vente

Le prix de vente des services est celui indiqué sur les conditions particulières. Le Prestataire peut prévoir une indexation annuelle du prix de la prestation dans des conditions particulières, qui s'appliquera de plein droit. Le prix des prestations est calculé en fonction de la nature du service : forfaitairement quand le prix peut être calculé à l'avance ou variable, selon un taux horaire défini aux conditions particulières, applicable à la durée effective de la prestation fournie, ou selon une partie forfaitaire et une partie variable. Le prix de vente des services ne comprend pas les frais éventuels

facturés en supplément.

Les prestations réalisées en urgence à la demande du Client seront majorées de la façon suivante : Travaux à remettre dans un délai inférieur à 24 heures ou les samedis : + 25% ; Travaux réalisés les dimanches et jours fériés : + 50 %.

4.2. Frais – Débours

En sus du prix de la prestation, le Prestataire peut facturer au Client des frais, notamment : – Frais de copies, d'affranchissement, déplacement, (auxquels il faut ajouter les autres frais éventuels supportés par le Prestataire), calculés forfaitairement ou au réel avec un prix unitaire par type de frais, selon indication du devis, dont le Client a pu prendre connaissance avant la commande. Les frais non susceptibles d'être raisonnablement calculés à l'avance sont exigibles en sus du prix. Les frais éventuellement avancés par le Prestataire au Client sont remboursables sur justification.

4.3. Modification du prix

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment.

En cas de hausse des prix non prévue au titre des conditions particulières, le Client peut rompre le contrat dans les conditions prévues à l'article 2.3.2 Rupture anticipée ci-avant.

4.4. Paiement supplémentaire

Article L. 114-1 du code de la consommation « Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de prestation de services, le professionnel s'assure du consentement exprès du consommateur pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat. Dans l'hypothèse où le paiement supplémentaire résulte d'un consentement du consommateur donné par défaut, c'est-à-dire en l'absence d'opposition expresse de sa part à des options payantes qu'il n'a pas sollicitées, le consommateur peut prétendre au remboursement des sommes versées au titre de ce paiement supplémentaire. »

5. PAIEMENT DU PRIX

5.1. Conditions d'inscription et de règlement

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions générales de vente avant la passation de la commande. La validation de la proposition commerciale vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente.

L'acceptation par le Client de la prestation de service entraîne le paiement de 30 % d'acompte à la souscription sauf cas dérogatoire spécifié dans le devis. Le solde d'un contrat de prestation de service est à régler à l'exécution de ladite prestation et dès remise de la facture sauf stipulations contraires écrites dans le devis puis la facture.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

5.2. Modes de paiement

Le règlement peut s'effectuer :

- par chèque libellé à l'ordre d'Impuls'ions tiret nom de l'entrepreneure à l'adresse suivante 36 route de Lasserre 31430 LE FOUSSERET
- par virement (coordonnées bancaires disponible sur la facture)

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine. Le Prestataire se réserve de refuser un moyen de paiement qui lui occasionne des frais.

5.3. Retard de paiement

Toute somme non payée à l'échéance est productive, sans mise en demeure préalable :

- d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €
- d'un intérêt au taux mentionné aux conditions particulières et à défaut au taux légal majoré de 10 points.

Ces sommes sont exigibles le jour suivant la date de paiement figurant sur la facture.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai fixé dans les Conditions Générales ou Particulières, et après la date de paiement fixé sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées selon un taux arrêté dans les Conditions Générales ou Particulières appliqué au montant toutes taxes comprises du prix des Prestations, seront acquises automatiquement et de plein droit au Prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. En outre, le Prestataire se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement déterminées dans les Conditions Particulières, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Prestations commandées par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

À défaut de stipulations dans les Conditions Particulières, des pénalités de retard calculées conformément aux dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce, et une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € seront dues à défaut de règlement le jour suivant la date de paiement qui figure sur la facture.

5.4. Défaut de paiement

Le Prestataire se réserve le droit, lorsque le prix convenu n'est pas payé à l'échéance soit de demander l'exécution du contrat, soit de résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article 2.3.2.

En cas de pluralité d'échéances, le défaut de paiement de l'une des échéances entraîne, lorsque le Prestataire n'opte pas pour la résolution de la commande, l'exigibilité immédiate des échéances ultérieures.

6. EXÉCUTION ET LIVRAISON DU SERVICE

6.1. Délai

Les services sont fournis à la date ou dans le délai indiqué sur le contrat.

À défaut d'indication quant à la date de livraison ou d'exécution des services, le prestataire s'engage en tout état de cause à fournir les services dans un délai de 30 jours à compter de la signature du contrat.

Le Client s'engage à fournir au prestataire tous les documents et informations nécessaires à l'exécution de la prestation, dès la demande du Prestataire. A défaut et sans préjudice de ce qui précède, le prestataire ne sera pas tenu de respecter le délai prévu aux conditions particulières. Il exécutera la prestation dans un délai de 30 jours maximum à compter de la réception de l'intégralité des documents et informations précités.

Le Client sera averti des indisponibilités du Prestataire dans un délai raisonnable.

6.2. Retard

Lorsque le service n'est pas fourni dans le délai / date mentionné(e) ci-dessus, le consommateur peut résoudre le contrat selon les modalités décrites à l'article 2.3.2.

Ces dispositions ne trouveront pas à s'appliquer si le retard de livraison est causé par la faute du Client (rétention d'information, documents transmis tardivement etc....).

6.3. Lieu

Les prestations sont exécutées au domicile du Prestataire indiqué par lui sur le contrat ou sur site du client et devant s'accompagner de frais supplémentaires conformément au devis qui sera remis avant l'exécution de la prestation. Dans ce dernier cas, tout changement d'adresse devra être notifié par écrit au Prestataire au moins 15 jours avant l'accomplissement de la mission.

6.4. Modalités

Le professionnel effectue la prestation à l'aide de ses propres outils notamment informatiques, téléphoniques et connexion internet et effectue les déplacements en lien avec sa mission avec ses

propres véhicules.

Le Client doit permettre au Prestataire d'accomplir sa mission dans un environnement salubre et adéquat (bureau ou table de travail, chaise, calme, propreté, sécurité, éclairage...) lorsque la prestation doit être réalisée sur le site professionnel du client.

7. GARANTIE, RESPONSABILITÉ - CLAUSE LIMITATIVE

Le Prestataire dispose d'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle. Tout incident, conséquence de conditions d'exploitation non conformes ou différentes de celles prévues dans le cadre de la proposition commerciale restera à la charge du client.

Concernant les ventes effectuées auprès de professionnels et quel que soit le type de service, la responsabilité du Prestataire est expressément limitée à l'indemnisation des dommages directs prouvés par le Client. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est plafonnée au montant du prix payé par le Client au titre du Service commandé. En aucun cas, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée au titre des dommages indirects tels que perte de données, de fichier(s), perte d'exploitation, préjudice commercial, manque à gagner, atteinte à l'image et à la réputation ; soit à un cas de force majeure. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable au titre des litiges intervenant entre le Client et ses propres clients.

8. DROIT DE RÉTRACTATION

8.1 Informations du Client – Date de commencement d'exécution de la prestation

Quand le contrat avec le Prestataire est conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de 14 jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à motiver sa décision, cela concerne également les prestations vendues en ligne.

Le Prestataire ne pourra commencer à exécuter sa mission dans ce temps imparti.

Toutefois, si le Client consommateur souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours, le Prestataire doit recueillir sa demande expresse, par tous moyens, pour les contrats conclus à distance, et sur papier ou support durable, pour les contrats conclus hors établissement.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat dont l'exécution a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, doit verser au Prestataire un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Néanmoins en application de l'article L. 221-28 1° du code de la consommation, le client est informé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après son accord préalable exprès et son renoncement exprès à son droit de rétractation.

8.2. Conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire dans le délai précité :

- Son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- Sa décision de rétractation du contrat au moyen du modèle de formulaire de rétractation transmis avec les présentes CGV, ou d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles chez le Prestataire et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation).

8.3. Effets

L'exercice de la faculté de rétractation met fin à l'obligation des Parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une

offre. Il met aussi automatiquement fin à tout contrat accessoire au contrat principal sans frais particulier.

En cas de rétractation de la part du Client, le Prestataire rembourse les paiements reçus sans retard et au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de la décision du Client de se rétracter.

Le remboursement s'effectue en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client a utilisé pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour un autre moyen de remboursement et en toute hypothèse sans frais pour le Client.

8.4. Modèle de formulaire de rétractation

Le modèle de formulaire de rétractation est détachable et se trouve en annexe des présentes CGV.

9. PROSPECTION TÉLÉPHONIQUE

En application de l'article L. 223-1 et suivants du code de la consommation, nous vous rappelons que si, en dehors de votre relation avec notre société, d'une manière générale vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

10. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

10.1 Gestion des données personnelles

Le Client est informé des réglementations concernant la communication marketing, la loi du 21 Juin 2014 pour la confiance dans l'Économie Numérique, la Loi Informatique et Liberté du 06 Août 2004 ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

10.2 Responsable de la collecte des données personnelles

En tant que responsable du traitement des données qu'il collecte, le Prestataire s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur. Il lui appartient d'établir les finalités de ses traitements de données, de fournir à ses prospects et clients, à partir de la collecte de leurs consentements, une information complète sur le traitement de leurs données personnelles et de maintenir un registre des traitements conforme à la réalité. Chaque fois que le Prestataire traite des Données Personnelles, il prend toutes les mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des Données Personnelles au regard des finalités pour lesquelles il les traite.

10.3 Finalité des données collectées

Le Prestataire est susceptible de traiter tout ou partie des données :

- pour permettre la navigation sur le Site et la gestion et la traçabilité des prestations et services commandés par l'utilisateur : données de connexion et d'utilisation du Site, facturation, historique des commandes, etc.
- pour prévenir et lutter contre la fraude informatique (spamming, hacking...) : matériel informatique utilisé pour la navigation, l'adresse IP, le mot de passe
- pour améliorer la navigation sur le Site : données de connexion et d'utilisation pour mener des enquêtes de satisfaction facultatives
- pour mener des campagnes de communication (sms, mail) : numéro de téléphone, adresse email

Le Prestataire ne commercialise pas vos données personnelles qui sont donc uniquement utilisées par nécessité ou à des fins statistiques et d'analyses.

10.4 Droit d'accès, de rectification et d'opposition

Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les clients du Prestataire disposent des droits suivants :

- droit d'accès (article 15 RGPD) et de rectification (article 16 RGPD), de mise à jour, de complétude des données des Utilisateurs droit de verrouillage ou d'effacement des

données des Utilisateurs à caractère personnel (article 17 du RGPD), lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite

- droit de retirer à tout moment un consentement (article 13-2c RGPD)
- droit à la limitation du traitement des données des Clients (article 18 RGPD) droit d'opposition au traitement des données des Clients (article 21 RGPD)
- droit à la portabilité des données que les Clients auront fournies, lorsque ces données font l'objet de traitements automatisés fondés sur leur consentement ou sur un contrat (article 20 RGPD)
- droit de définir le sort des données des Clients après leur mort et de choisir à qui le Prestataire devra communiquer (ou non) ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné

Dès que le Prestataire a connaissance du décès d'un Client, et à défaut d'instructions de sa part, il s'engage à détruire ses données, sauf si leur conservation s'avère nécessaire à des fins probatoires ou pour répondre à une obligation légale.

Si le Client souhaite, savoir comment sont utilisées ses Données Personnelles, demander à les rectifier ou s'opposer à leur traitement, il peut contacter le Prestataire par écrit à l'adresse suivante :
Lauréna Duran - Assistante virtuelle
7 Route de Lassalle
09160 PRAT-BONREPAUX

Dans ce cas, l'Utilisateur doit indiquer les Données Personnelles qu'il souhaiterait que le Prestataire corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant précisément avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Les demandes de suppression de Données Personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées au Prestataire par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, les Clients du Prestataire peuvent déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>).

10.5 Non-communication des données personnelles

Le Prestataire s'interdit de traiter, héberger ou transférer les Informations collectées sur ses Clients vers un pays situé en dehors de l'Union européenne ou reconnu comme « inadéquat » par la Commission européenne sans en informer préalablement le client. Pour autant, il reste libre du choix de ses sous-traitants techniques et commerciaux à la condition qu'ils présentent les garanties suffisantes au regard des exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD : n° 2016-679).

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les précautions nécessaires afin de préserver la sécurité des Informations et notamment qu'elles ne soient pas communiquées à des personnes non autorisées. Cependant, si un incident impactant l'intégrité ou la confidentialité des Informations du Client est porté à la connaissance du Prestataire, celui-ci devra, dans les meilleurs délais, informer le Client et lui communiquer les mesures de corrections prises. Par ailleurs, le Prestataire ne collecte aucune « données sensibles ».

Les Données Personnelles du client peuvent être traitées par des filiales du Prestataire et des sous-traitants (prestataires de services), exclusivement afin de réaliser les finalités de la présente politique.

10.6 Types de données collectées

Concernant les clients du Prestataire, il collecte les données suivantes qui sont indispensables au fonctionnement du service, et qui seront conservées pendant une période maximale de 10 ans après la fin de la relation contractuelle.

Il collecte en outre des informations qui permettent d'améliorer l'expérience utilisateur et de proposer des conseils contextualisés, ces données sont conservées pour une période maximale de 10 ans après la fin de la relation contractuelle.

10.7 Notification d'incident

Quels que soient les efforts fournis, aucune méthode de transmission sur Internet et aucune méthode de stockage électronique n'est complètement sûre.

Nous ne pouvons pas en conséquence garantir une sécurité absolue. Si nous prenons connaissance d'une brèche de la sécurité, nous avertirons les clients concernés afin qu'ils puissent prendre les mesures appropriées. Nos procédures de notification d'incident tiennent compte des obligations légales, qu'elles se situent au niveau national ou européen. Nous nous

engageons à informer pleinement nos clients de toutes les questions relevant de la sécurité de leur compte et à leur fournir toutes les informations nécessaires pour les aider à respecter leurs propres obligations réglementaires en matière de RGPD. Aucune information personnelle du Client du Prestataire n'est publiée à son insu, échangée, transférée, cédée ou vendue sur un support quelconque à des tiers.

10.8 Sécurité

Pour assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles, le Prestataire utilise des réseaux protégés par des dispositifs standards tels que pare-feu, etc.

Lors du traitement des données personnelles, le Prestataire prend toutes les mesures raisonnables visant à les protéger contre toute perte, utilisation détournée, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction.

11. MÉDIATION

En cas de litige, vous devez vous rapprocher du Prestataire au 06.89.13.90.50 ou par courrier à l'adresse suivante : 7 Route de Lassalle 09160 PRAT-BONREPAUX. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez déposer votre réclamation sur le site de la CNPM - MEDIATION DE LA CONSOMMATION : <https://cnpm-mediation-consommation.eu> ou par voie postale en écrivant à CNPM - MEDIATION - CONSOMMATION - 27 avenue de la libération - 42400 Saint-Chamond.

12. CODE DE DÉONTOLOGIE

Le Prestataire n'a pas connaissance de règles déontologiques, sous la forme d'un code éthique ou de conduite, pour les prestations qu'il fournit.

13. TRIBUNAL COMPÉTENT

À défaut d'accord amiable, vous pouvez saisir le tribunal pour tout litige relatif à l'existence, l'interprétation, la conclusion, l'exécution ou la rupture du contrat ainsi que sur tous les documents connexes à ce contrat.

Le tribunal compétent sera le Tribunal de Commerce de Foix (09000).

14. LANGUE ET LOI APPLICABLES

La langue du contrat est la langue française. La loi applicable au contrat est la loi française.

15. MISE À JOUR DES PRÉSENTES CGV

Les présentes conditions générales de vente peuvent être mises à jour. Les modifications sont contestables à compter de leur mise à jour et ne peuvent s'appliquer aux commandes précédant la mise à jour.

ANNEXE : Modèle de formulaire de rétractation

Nom :	Prénom :
Adresse mail :	Numéro de téléphone :
Date de la commande :	Numéro de la commande :
Moyen de remboursement choisi :	
Demande <i>(Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif. Vous pouvez néanmoins aider à l'amélioration de mes services en indiquant les raisons de votre rétractation ou toute autre information que vous jugerez utile) :</i> Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat concernant la prestation de services portant les références ci-dessus.	
Date :	Signature :