



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Article 1. Présentation

Le Prestataire «GRC 50», représenté par Madame Fanny MORCEL, exerce et développe son activité d'assistance commerciale pour des professionnels, en tant qu'auto-entrepreneure dont les locaux sont situés au 1 Impasse de l'Herbage 50110 BRETTEVILLE - Siret 92891484500013 – non assujetti à la TVA, ci-après dénommée « Le Prestataire ».

### Article 2. Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après appelées les "CGV") s'appliquent à toute commande passée auprès du Prestataire GRC 50 par tout client (ci-après "le Client").

Le fait de passer commande, notamment par acceptation du bon de commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV qui prévalent sur ses propres conditions générales d'achat.

Toute clause contraire opposée par le Client ne peut, à défaut d'acceptation formelle et écrite de GRC 50, prévaloir sur les présentes CGV acceptées par le client à la commande. A défaut, GRC 50 ne pourra être tenu pour responsable de la non-exécution de la demande.

En acceptant le bon de commande, le Client reconnaît que, préalablement à sa commande, il a bénéficié des informations et conseils suffisants de la part de GRC 50, lui permettant de s'assurer que l'offre est conforme à ses besoins.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités du Prestataire, que si elles sont notifiées par écrit, 10 jours ouvrés au moins avant la date prévue pour la fourniture de Services commandés, après signature par le Client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

En cas d'annulation de la commande par le Client, après son acceptation par le Prestataire, moins de 10 jours ouvrés avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 30 % du prix total HT des Services sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

### Article 3. Principales caractéristiques des services

GRC 50 propose ses services en assistance commerciale à distance, impliquant pour le Client des actions telles la saisie d'informations dans une base de données, l'élaboration et l'envoi d'emailings à partir de fichiers de prospection fournis par le Client, l'envoi et le suivi de propositions commerciales, les relances de devis par téléphone et par email, la prospection téléphonique et prise de rendez-vous, les relances de factures impayées, le coaching individuel en prospection commerciale. Toute autre demande par le Client fera l'objet d'un accord écrit de la part de GRC 50.

### Article 4. Prix

Le bon de commande adressé par GRC 50 précise le type de prestations à effectuer, les conditions de réalisation, le tarif Hors taxes de la prestation, prestations non soumises à la TVA. Tout bon de commande adressé par GRC 50 est valable par défaut un mois à compter de sa date d'émission, sauf autre date stipulée sur le document.

Le tarif consenti au Client peut ainsi être révisé par GRC 50 une fois le délai de réception du bon de commande signé passé, en fonction de la grille tarifaire en vigueur appliquée par GRC 50 à la période correspondante.

Des frais supplémentaires peuvent s'ajouter au bon de commande, après signature du Client, pour des fournitures et frais divers liés à la réalisation de la commande et non pris en compte lors de l'édition du document.

Les remises éventuellement accordées au Client pour une prestation ne constituent en aucun cas un droit acquis pour les futures prestations. GRC 50 se réserve le droit de réviser ses tarifs annuels au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année.



GRC 50 détient l'entière propriété intellectuelle des documents.

## **Article 5. Modalités de fourniture des services**

Toutes les prestations délivrées par GRC 50 sont réalisées en télétravail (à distance) ou en présentiel pour les clients dont les locaux sont situés à Cherbourg-En-Cotentin. Le matériel utilisé (téléphone, ordinateur, imprimante...) appartient à GRC 50.

Pour une mission d'aide à la prospection B to B, le Client s'engage à fournir un fichier de prospection exploitable par GRC 50 au minimum 10 jours ouvrés avant le début de la prestation. Le fichier devra présenter au minimum les critères suivants : Nom de la société à prospecter, adresse postale, numéro de téléphone du standard, la fonction exacte de la personne à prospecter. A défaut, GRC 50 pourra décaler le début de la prestation d'autant de jours ou facturer le temps passé à recueillir ces informations si le Client lui confie cette mission supplémentaire.

La prestation sera réalisée à la date convenue entre les parties, selon un calendrier défini au préalable entre elles. Après accord des parties, GRC 50 précise sur son bon de commande les jours et créneaux horaires d'intervention. A défaut du bon de commande signé par les deux parties, GRC 50 se réserve le droit de ne pas commencer la prestation.

GRC 50 s'engage à prendre toutes les dispositions nécessaires afin d'accomplir dans le délai imparti les missions confiées par le client. Cependant, sa responsabilité ne saurait être engagée si la non-exécution ou le retard d'exécution de la mission découle d'un cas de force majeure, indépendant de sa volonté, signalé par écrit au Client ou en cas de suspension de la fourniture de la prestation imputable au Client.

Sans réserve ou réclamation émise par le Client sous un délai de 10 jours ouvrés après réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité. L'annulation par le Client d'une prestation déjà commencée par GRC 50 sera facturée à 100%.

## **Article 6. Conditions de règlement**

### **6.1 Délais de Règlement**

GRC 50 adresse au client en fin de mois une facture récapitulative des prestations réalisées au cours du mois donné. Le règlement de la facture se fait dans un délai maximal de 10 jours ouvrés, à compter de la réception de la facture.

Le règlement de la facture est à effectuer par virement bancaire à l'attention de GRC 50 (RIB indiqué sur la facture adressée par GRC 50).

### **6.2 Pénalités de retard**

En application de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012, tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure, à l'application d'intérêts de retard conformément au taux légal en vigueur le semestre en cours ainsi qu'au versement forfaitaire de 40 euros fixé par décret, pour frais de recouvrement au profit du créancier.

## **Article 7. Garanties et Responsabilité**

GRC 50 déclare être titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et professionnelle souscrite auprès de la compagnie d'assurance multirisque PACIFICA (numéro d'immatriculation 8660000000196471).

GRC 50 garantit, conformément aux dispositions légales, le Client, contre tout défaut de conformité des Services et tout vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de fourniture desdits Services à l'exclusion de toute négligence ou faute du Client. La responsabilité de GRC 50 ne peut être engagée qu'en cas de faute ou de



négligence prouvée et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer GRC 50, par écrit, de l'existence des vices dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à compter de leur découverte. GRC 50 rectifiera ou fera rectifier, à ses frais exclusifs, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services jugés défectueux. En tout état de cause, au cas où la responsabilité de GRC 50 serait retenue, la garantie de GRC 50 serait limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Services.

GRC 50 ne peut être tenu responsable des conséquences engendrées par une erreur effectuée suite à un manque d'information ou des données erronées communiquées par le Client, ni par la perte de bénéfices ou par un litige commercial rencontré par le Client provenant d'un tiers. Les conséquences de l'incident seront exclusivement à la charge du Client.

Le Client est le seul responsable des fichiers de prospection fournis à GRC 50, qui s'engage à ne pas les conserver après la date de fin de mission, ni à ne les communiquer à quelque autre prestataire que ce soit.

GRC 50 s'engage à préserver tous fichiers et documents confiés par le Client.

Le Client s'engage à ne fournir aucun fichier ou document pouvant endommager le matériel informatique de GRC 50.

#### **Article 8. Confidentialité**

GRC 50 s'engage à ne pas communiquer à un tiers les informations dites « sensibles » transmises par le Client avant, pendant ou après la réalisation de sa prestation. Ces informations concernent la santé financière du Client, les tarifs et remises appliqués par celui-ci ainsi que sa stratégie de développement marketing et commerciale. Cependant, GRC 50 ne pourra être tenu pour responsable d'un détournement d'informations effectué par un tiers lors du transfert des données par Internet.

Conformément à l'article 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, le Client est le seul propriétaire des données communiquées à GRC 50.

Dans le cadre d'une mission de requalification de fichier de prospection, incluant les nom, prénom et adresse mail des contacts, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, les contacts devront disposer d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel à l'adresse mail définie par le Client. Le Client aura la responsabilité de la gestion du fichier et sa déclaration à la CNIL.

Après accord préalable du Client, GRC 50 peut le citer en référence dans ses outils de communication commerciale (site Internet, réseaux sociaux, ...).

#### **Article 9. Contestations**

Le Client dispose de 10 jours ouvrés à compter de la fin de la mission pour effectuer une réclamation concernant la qualité de la prestation. Elle devra obligatoirement être faite par écrit, par courriel à [contact@grc50.fr](mailto:contact@grc50.fr) ou par lettre recommandée avec AR. Passé ce délai, la prestation sera considérée comme ayant été conforme et aucune réclamation ne pourra être admise.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties s'engagent à tenter un règlement amiable. A défaut, le Tribunal de Commerce de Cherbourg-en-Cotentin sera le seul compétent à juger le dossier.