

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Anne-L'Or AUGUSTE – CESF en libéral

Entrepreneure individuelle

34 rue de l'Isle-Adam

95260 Beaumont-sur-Oise

SIREN : 919 071 175

SIRET : 919 071 175 00021

Tél. : 06 16 16 41 41

E-mail : cesf.services@gmail.com

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Anne-L'Or AUGUSTE, entrepreneure individuelle exerçant en qualité de conseillère en économie sociale familiale (CESF) en libéral, réalise ses prestations d'accompagnement auprès de ses clients.

Les prestations proposées, leurs modalités et leur prix sont précisés dans le devis, la proposition ou le document contractuel remis au client.

Article 2 – Nature des prestations

Les prestations peuvent notamment porter sur l'accompagnement et l'information dans les domaines relevant des compétences professionnelles de la CESF, notamment les questions liées à la vie quotidienne, au budget, au logement, aux difficultés sociales et à l'accès aux droits.

La nature exacte de la prestation est définie avec le client avant le commencement de l'intervention.

Les prestations réalisées ne constituent pas des actes médicaux et ne se substituent pas à l'intervention d'un professionnel de santé, d'un avocat, d'un expert-comptable ou de tout autre professionnel spécialisé lorsque leur intervention est nécessaire.

Article 3 – Devis et acceptation

Lorsque la prestation fait l'objet d'un devis, celui-ci précise notamment la nature de la prestation et son prix.

La prestation ne débute qu'après acceptation du devis ou du document contractuel dans les conditions indiquées par Anne-L'Or AUGUSTE.

L'acceptation du devis vaut accord sur la prestation, son prix et les présentes conditions générales lorsqu'elles y sont annexées ou expressément portées à la connaissance du client.

Article 4 – Prix

Les prix applicables sont ceux indiqués dans le devis ou document contractuel accepté par le client.

Le prix applicable est celui communiqué au client avant la conclusion du contrat.

Toute prestation supplémentaire non prévue initialement fait l'objet d'un accord préalable avec le client.

Article 5 – Facturation et paiement

Les modalités de paiement sont indiquées sur le devis ou la facture.

Les factures sont établies conformément aux dispositions légales applicables.

En cas de difficulté de paiement, le client est invité à contacter Anne-L'Or AUGUSTE afin de rechercher une solution.

Article 6 – Rendez-vous

Les rendez-vous peuvent être pris notamment au moyen du service Calendly, par téléphone, par e-mail ou par tout autre moyen proposé.

Le client s'engage à prévenir Anne-L'Or AUGUSTE dès que possible en cas d'empêchement.

Les modalités applicables aux annulations ou reports sont précisées, le cas échéant, dans le devis ou document contractuel.

Article 7 – Obligations du client

Le client s'engage à communiquer les informations nécessaires à la réalisation de la prestation et à signaler toute information susceptible d'avoir une incidence sur celle-ci.

Le client reste responsable de l'exactitude des informations qu'il communique.

Il est recommandé de ne transmettre que les documents et informations strictement nécessaires à la prestation.

Article 8 – Confidentialité

Anne-L'Or AUGUSTE s'engage à traiter les informations communiquées dans le cadre de la relation professionnelle avec confidentialité et conformément aux obligations légales applicables.

Les données personnelles font l'objet des traitements décrits dans la Politique de confidentialité.

Article 9 – Données personnelles

Les informations personnelles nécessaires à l'exécution des prestations sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Le client peut consulter la Politique de confidentialité accessible sur le site www.cesf-liberale.fr.

Pour toute demande relative aux données personnelles :

cesf.services@gmail.com

Article 10 – Documents d'accompagnement

Les notes et documents nécessaires au suivi de l'accompagnement sont conservés sous format numérique dans des conditions destinées à en limiter l'accès aux seules personnes autorisées.

Les notes d'accompagnement sont supprimées ou, lorsque cela est approprié, remises au client dans un délai maximal de 30 jours suivant la fin de l'accompagnement, sous réserve des obligations légales ou d'une nécessité légitime de conservation.

Les documents soumis à une obligation légale de conservation, notamment certains documents comptables et contractuels, sont conservés pendant la durée imposée par la réglementation.

Article 11 – Annulation et report

Toute demande d'annulation ou de report doit être communiquée dès que possible.

Les éventuelles conditions particulières d'annulation, de report ou de facturation sont indiquées dans le devis ou document contractuel remis au client.

Article 12 – Droit de rétractation

Lorsque le contrat est conclu à distance avec un consommateur, le droit de rétractation prévu par le Code de la consommation peut s'appliquer, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Lorsque le client demande expressément que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de rétractation, les modalités prévues par le Code de la consommation sont appliquées.

Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas à la situation concernée, le client en est informé conformément aux dispositions légales applicables.

Article 13 – Réclamation

En cas de difficulté ou de désaccord relatif à une prestation, le client est invité à adresser en priorité une réclamation écrite à :

Anne-L'Or AUGUSTE

34 rue de l'Isle-Adam

95260 Beaumont-sur-Oise

E-mail : cesf.services@gmail.com

Anne-L'Or AUGUSTE s'efforcera de rechercher une solution amiable au différend.

Article 14 – Médiation de la consommation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le consommateur peut, après avoir effectué une réclamation écrite préalable auprès d'Anne-L'Or AUGUSTE et dans les conditions prévues par la réglementation, saisir gratuitement le médiateur de la consommation compétent.

CNPM Médiation Consommation

27 avenue de la Libération

42400 Saint-Chamond
France

Site internet : www.cnpm-mediation-consommation.eu

La saisine du médiateur intervient dans les conditions et selon les modalités indiquées sur le site du médiateur.

La médiation de la consommation est gratuite pour le consommateur.

Article 15 – Responsabilité

Anne-L'Or AUGUSTE met en œuvre les moyens nécessaires à la réalisation des prestations convenues.

L'accompagnement proposé constitue une prestation professionnelle d'information, d'analyse et d'accompagnement dans le champ de compétence de la CESF.

Les décisions prises par le client à la suite des informations ou recommandations qui lui sont communiquées restent sous sa responsabilité.

Article 16 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure répondant aux conditions prévues par la loi et la jurisprudence.

Article 17 – Droit applicable

Les présentes conditions sont soumises au droit français.

En cas de litige, les parties recherchent prioritairement une solution amiable et, lorsque les conditions sont réunies, le consommateur peut recourir au dispositif de médiation de la consommation indiqué ci-dessus.

Lorsque le recours à un tribunal est nécessaire, les règles légales de compétence territoriale applicables au consommateur et au professionnel s'appliquent.