

Conditions Générales de Vente pour les Prestations de Services pour les particuliers.

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles **TIWAZ Conseils** (ci-après « le Prestataire ») fournit des prestations de services au profit de **clients particuliers** (ci-après « le Client »).

Ces CGV s'appliquent à toutes les commandes de prestations de services passées par le Client auprès du Prestataire, à l'exclusion de tout autre document. Le fait pour le Client de passer commande implique son adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

Article 2 : Identification du Prestataire

- ✓ **Raison sociale** : El Nafissa VALIERE (YOUSSOUF)
- ✓ **Forme juridique** : Micro entrepreneur
- ✓ **Adresse du siège social** : 5 ruelle Lachaise 97400 Saint Denis
- ✓ **SIRET** : 842090409 00025
- ✓ **Représentant légal** : VALIERE Nafissa
- ✓ **Téléphone** : 0693 33 88 32
- ✓ **E-mail** : contact@tiwazconseils.fr

Article 3 : Documents contractuels

Les prestations fournies par le Prestataire sont décrites au sein :

1. Des **présentes CGV**,
2. Du **devis** ou de la **proposition commerciale** validée par le Client,
3. Éventuellement d'un **contrat-cadre** ou de conditions particulières convenues entre les parties.

En cas de contradiction, les dispositions du contrat-cadre ou des conditions particulières prévalent sur celles du devis, et les dispositions du devis prévalent sur les présentes CGV.



Article 4 : Description des prestations

Nature des services

Le Prestataire propose des prestations de services professionnels, détaillées dans les devis ou propositions commerciales, et adaptées aux besoins exprimés par le Client.

Obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il mettra en œuvre toutes les ressources humaines, techniques et matérielles nécessaires pour mener à bien la prestation. Il ne saurait toutefois garantir un résultat précis qui dépendrait de facteurs externes ou propres à l'activité du Client.

Article 5 : Commande et formation du contrat

Processus de commande

- ✓ Le Client formule une demande de prestations au Prestataire.
- ✓ Le Prestataire envoie un devis ou une proposition détaillant la nature, le prix et les délais de réalisation de la prestation.
- ✓ La commande est considérée comme ferme et définitive dès lors que le Client a validé le devis, par tout moyen écrit (signature, email de confirmation) et accepté les présentes CGV.

Modification de la commande

Toute modification de la commande, après acceptation du devis, devra faire l'objet d'un accord écrit (nouveau devis ou avenant) entre les deux parties. Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser ou d'établir une nouvelle proposition tarifaire si la modification est substantielle.

Article 6 : Tarifs et conditions de paiement

Tarifs

Les prix sont indiqués en euros, hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC), selon la mention figurant sur le devis ou la proposition commerciale. Ils sont établis sur la base des informations fournies par le Client. Tout changement d'éléments (nouveau périmètre, déplacement supplémentaire, etc.) pourra donner lieu à un ajustement du prix.

Les rabais, remises ou ristournes éventuellement accordés par le Prestataire seront précisés dans le devis ou la proposition commerciale, en fonction des conditions spécifiques ou de la politique commerciale en vigueur.

Facturation

Une facture peut être remise sur demande du client uniquement au solde total.

Retard de paiement

En cas de retard de paiement, le Prestataire se réserve le droit :

- ✓ D'appliquer des pénalités de retard, calculées au taux légal ou à un taux supérieur prévu contractuellement, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce (en France, pénalités sur la base du taux BCE + 10 points).
- ✓ De demander une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (ou tout autre montant prévu par la loi en vigueur).
- ✓ De suspendre l'exécution des prestations en cours jusqu'au règlement complet des sommes dues.

Article 7 : Délais et exécution

Délais d'exécution

Les délais d'exécution figurant sur le devis ou le contrat sont indicatifs. Le Prestataire s'efforce de respecter ces délais, mais ne peut être tenu responsable des retards imputables au Client (ex : retard de transmission d'informations), à un tiers ou à un cas de force majeure.

Collaboration du Client

Le Client s'engage à fournir toutes les informations, documents et accès nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. En cas de manquement, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'un retard ou d'une exécution partielle de la prestation.

Article 8 : Obligations et responsabilités

Obligations du Client

Le Client s'engage à :

- ✓ Communiquer au Prestataire des informations exactes, à jour et complètes,
- ✓ Collaborer activement avec le Prestataire,
- ✓ Respecter les échéances de paiement convenues.

Limitation de responsabilité

Le Prestataire est responsable uniquement des dommages directs et prouvés résultant d'une faute qui lui est imputable dans l'exécution du contrat. En aucun cas, il ne saurait être tenu pour responsable des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de données, préjudice commercial, etc.).

Force majeure

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure (grève, pandémie, catastrophe naturelle, indisponibilité de moyens de transport, etc.) rendant impossible l'exécution de ses obligations.

Article 9 : Propriété intellectuelle

Créations et livrables

Sauf accord contraire, les droits de propriété intellectuelle afférents aux livrables réalisés par le Prestataire demeurent **sa** propriété tant que ceux-ci ne sont pas intégralement payés. À compter du paiement complet, et si prévu contractuellement, le Prestataire peut céder **certain**s droits ou licences d'utilisation au Client.

Éléments fournis par le Client

Le Client garantit au Prestataire qu'il dispose des droits et autorisations nécessaires pour les éléments (texte, images, bases de données, etc.) qu'il fournit. Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de violation de droits de tiers.

Article 10 : Confidentialité

Les parties s'engagent à conserver la confidentialité des informations (techniques, commerciales, financières, etc.) échangées dans le cadre des présentes CGV et ne pas les divulguer à des tiers sans accord écrit préalable.

Article 11 : Résiliation

Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des parties à ses obligations (notamment retard ou défaut de paiement pour le Client), et après une mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours, l'autre partie pourra résilier le contrat de plein droit, sans préjudice des dommages-intérêts éventuels.

Effets de la résiliation

Le Client s'engage à régler les prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation. Le Prestataire restituera, le cas échéant, les documents appartenant au Client en sa possession, sous réserve du règlement des sommes dues.

Article 12 : Données personnelles (RGPD)

Dans la mesure où le Prestataire traite des données personnelles pour le compte du Client (fichiers clients, etc.), les parties s'engagent à respecter la législation en vigueur (RGPD, Loi Informatique et Libertés, etc.). Les modalités spécifiques de traitement peuvent faire l'objet d'un avenant ou d'un contrat de sous-traitance de données.

Article 13 : Droit applicable et juridiction compétente

Droit applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Litiges

En cas de contestation portant sur l'application ou l'interprétation de ces CGV, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable. À défaut d'accord, **le tribunal compétent sera celui du siège social du Prestataire**, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, sous réserve des règles d'ordre public applicables.

Article 14 : Dispositions final

Si une clause des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions conserveront toute leur force et leur portée.