

## Conditions générales de prestation de services

Les présentes conditions générales d'exécution des prestations (ci-après « les conditions générales ») s'appliquent aux divers travaux, prestations et services (ci après « les Prestations ») rendus au titre des engagements acceptés par Aquitaine Lifestyle Solutions.

### A / Conditions générales

#### Rémunération

Sauf convention contraire, les honoraires de Aquitaine Lifestyle Solutions sont établis en fonction du nombre et de l'expérience du personnel requis, du niveau de compétence et de responsabilité nécessaire ; les taux horaires sont révisés périodiquement. Seront également facturés, s'il y a lieu, les frais de déplacement, de subsistance et d'hébergement engagés pour l'exécution des prestations. La TVA au taux en vigueur s'ajoute, le cas échéant, aux honoraires et débours.

Tout montant d'honoraires convenu entre Aquitaine Lifestyle Solutions et le Client implique nécessairement l'exécution par le Client des obligations mentionnées ci-après.

Les retards ou autres problèmes imprévus, dont Aquitaine Lifestyle Solutions n'a pas la maîtrise et qui échappent à son contrôle, peuvent entraîner des honoraires supplémentaires susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire. Aquitaine Lifestyle Solutions s'engage à informer le Client de ces retards et/ou problèmes dès qu'ils surviendront afin de pouvoir en évaluer les conséquences avec lui.

Des factures seront émises correspondant aux prestations fournies et aux débours engagés par provision et au fur et à mesure de leur réalisation. Sauf convention contraire, les factures sont émises chaque mois. Le règlement des factures est exigible dès réception.

Conformément à la loi, tout retard de paiement oblige Aquitaine Lifestyle Solutions à facturer des intérêts de retard au taux de 10%; Aquitaine Lifestyle Solutions sera également en droit de demander une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement d'un montant de 40€. Au surplus, Aquitaine Lifestyle Solutions sera fondé à suspendre l'exécution des prestations jusqu'à règlement complet de la facture impayée sans que cette inexécution puisse être considérée comme lui étant imputable. Aquitaine Lifestyle Solutions n'accorde pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

L'annulation d'un contrat de service ou d'une lettre de mission de la part du client après signature entraîne automatiquement une facturation de frais administratifs à hauteur de 25€ ttc.en plus de la facturation du temps déjà passé sur les dossiers et d'éventuels débours.

Tout paiement doit être effectué par virement bancaire; si un règlement par chèque peut être accepté exceptionnellement , Aquitaine Lifestyle Solutions se réserve le droit de refuser ce moyen de paiement.

#### Obligations de Aquitaine Lifestyle Solutions

Les engagements de Aquitaine Lifestyle Solutions constituent une obligation de moyens au terme de laquelle les Prestations seront exécutées dans le strict respect des règles professionnelles en usage ainsi, le cas échéant, que conformément aux conditions du contrat. Pour ce faire, Aquitaine Lifestyle Solutions affectera à l'exécution des Prestations les professionnels dotés des compétences requises pour assurer leur réalisation conformément à ses standards de qualité.

## Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage :

- à fournir à Aquitaine Lifestyle Solutions des informations et documents complets, exacts et dans les délais nécessaires sans que Aquitaine Lifestyle Solutions soit tenu d'en vérifier le caractère complet ou l'exactitude et toute omission ou information erronée de la part du Client libère Aquitaine Lifestyle Solutions de sa responsabilité,
- à prendre les décisions dans les délais et d'obtenir les approbations hiérarchiques nécessaires,
- à désigner un correspondant investi d'un pouvoir de décision, – à faire en sorte que les interlocuteurs clé et le correspondant soient disponibles tout au long de l'exécution des Prestations,
- à avertir directement Aquitaine Lifestyle Solutions de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations.

## Information et confidentialité

Aquitaine Lifestyle Solutions est assujéti à une obligation légale de secret professionnel et s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles reçues du Client Les informations confidentielles s'entendent des informations de toute nature, écrites, visuelles ou orales, sur quelque support que ce soit.

Les obligations et restrictions énoncées ci-dessus ne s'appliquent pas :

- aux informations confidentielles partagées avec d'autres professionnels, également soumis au secret professionnel, dans le cadre de la bonne exécution des Prestations,
- ou doivent être communiquées en vertu d'une obligation légale ou professionnelle ou à la demande de toute autorité judiciaire ou réglementaire habilitée à exiger la divulgation des informations confidentielles.

Le Client reconnaît et accepte :

- que les parties pourront sauf demande expresse contraire de l'autre partie, correspondre ou transférer des documents par courrier électronique circulant sur le réseau internet ;
- qu'aucune des parties n'exerce de maîtrise sur la capacité, la fiabilité, l'accès ou la sécurité des ces courriers électronique,
- que Aquitaine Lifestyle Solutions ne saura être tenu pour responsables de toute perte, dommage, frais ou préjudice occasionnés par la perte, le retard, l'interception, le détournement ou l'altération de tout courrier électronique causés par un fait quelconque.

Aquitaine Lifestyle Solutions se conforme au Règlement Européen sur la protection des données du 25 Mai 2018 et à ce titre s'engage à collecter et conserver uniquement des données nécessaires à la bonne exécution de ses obligations contractuelles et légales; le client a des droits d'accès, de rectification et de suppression de toutes les données qui le concernent. Si le client demande la suppression de ses données, il sera informé de la bonne exécution de sa demande dans un délai de 15 jours; seront exclues de la suppression les données dont la conservation est exigée par la loi.

## Conflits d'intérêts - Indépendance

Dans l'hypothèse où un conflit d'intérêt ou une problématique d'indépendance surviendrait au cours de l'exécution des Prestations, Aquitaine Lifestyle Solutions en fera part immédiatement au Client et recherchera avec lui la solution la plus adaptée à la situation dans le respect des règles applicables. Plus particulièrement, si une modification de la réglementation ou des normes professionnelles interdisait à Aquitaine Lifestyle Solutions de poursuivre ses Prestations, il mettra à la disposition du Client le résultat des Prestations ainsi que tous documents nécessaires à leur finalisation, y compris ses Documents en l'état, et ce afin d'en faciliter la poursuite par un tiers.

## Limitation de responsabilité

L'entière responsabilité de Aquitaine Lifestyle Solutions et celle de ses collaborateurs relative à tout manquement, négligence ou faute, relevé à l'occasion de l'exécution des Prestations, sera plafonnée au montant des honoraires versés au titre des Prestations mis en cause, afin de couvrir les réclamations de toute nature (intérêts et frais inclus) et ce, quel que soit le nombre d'actions, de fondements invoqués, ou de parties aux litiges.

Cette stipulation ne s'appliquera pas à une responsabilité pour décès ou blessure corporelle, ni à toute autre responsabilité que la loi interdit d'exclure ou de limiter.

Par ailleurs, la responsabilité de Aquitaine Lifestyle Solutions ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- suite à un manquement ou à une carence d'un produit ou d'un service dont la fourniture ou la livraison ne lui incombe pas ni à ses sous-traitants éventuels,
- pour les faits et/ou données qui n'entre pas dans le périmètre des Prestations et/ou qui n'en sont pas le prolongement,
- en cas d'utilisation des résultats des Prestations, pour un objet ou dans un contexte différent de celui dans lequel il est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations ou d'absence de prise en compte des réserves de Aquitaine Lifestyle Solutions.

Aquitaine Lifestyle Solutions ni ses assureurs ne répond ni des dommages indirects, ni du manque à gagner ou de la perte de chance ou de bénéfices escomptés, ni des conséquences financières des actions éventuellement intentées par des tiers à l'encontre du Client.

## Cessibilité – Sous-traitance

Aquitaine Lifestyle Solutions se réserve le droit de céder tout ou partie de l'exécution des Prestations à des Prestataires répondant aux mêmes exigences de qualification.

Si la Prestation requiert des compétences techniques particulières, Aquitaine Lifestyle Solutions pourra le cas échéant faire appel à d'autres professionnels indépendants et les associer à l'exécution des Prestations, le Client en sera informé. Dans ce cas, ces professionnels resteront responsables de la bonne exécution des Prestations et s'engageront à conserver confidentielles toutes les informations dont ils auront connaissance à l'occasion des prestations; sauf convention contraire, les rémunérations de ces professionnels seront facturées et encaissées par Aquitaine Lifestyle Solutions.

## Démarchage et délai de rétractation

Dans le cas où le contrat de Prestations serait le résultat d'un acte de démarchage, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours, à compter de la date à laquelle le contrat aura été signé. Durant cette période, il aura la liberté de renoncer purement et simplement à son engagement en faisant parvenir à Aquitaine Lifestyle Solutions par courrier recommandé avec accusé de réception une lettre de renonciation suivant le modèle ci-après :

« Je, soussigné, Nom Prénom déclare renoncer au contrat de prestation de service conclu le ..... avec Aquitaine Lifestyle Solutions. » Date & Signature.

Toute prestation déjà livrée ou exécutée pendant ce délai suite à la demande du Client restera due.

## Réclamations

Toutes les réclamations, qu'elles soient amiables ou judiciaires, relatives à l'exécution des Prestations devront être formulées dans un délai d'une année à compter de la fin de la réalisation de la Prestation. Le client pourra présenter sa réclamation à notre adresse lieu-dit La Petite Métairie, 47120 Saint Pierre sur Dropt; Aquitaine

Lifestyle Solutions dispose de 10 jours pour en accuser réception, puis de 2 mois à compter de la réception de la réclamation pour y répondre.

Si le client n'est pas satisfait de la réponse apporté par Aquitaine Lifestyle Solutions, il peut saisir le médiateur de la consommation , le **Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris** ( CMAP).

Le CMAP peut être saisi par le consommateur soit :

- via le formulaire à disposition sur le site du CMAP à l'adresse [www.mediateur-conso.cmap.fr](http://www.mediateur-conso.cmap.fr),
- par courrier électronique à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr), ou
- par courrier postal à l'adresse CMAP – Service Médiation de la consommation, 39 avenue Franklin Roosevelt, 75008 Paris.

En cas d'échec ou de refus de la médiation, le litige pourrait être porté devant les tribunaux compétents.

## Indépendance

L'exécution des Prestations n'entraîne en aucun cas la création entre le Client et Aquitaine Lifestyle Solutions d'une relation de mandat ou de société de fait. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre.

## Tarifs frais annexes

tarif horaire de base : assistance administrative 50€ ht.; conseil 70€ ht.

déplacements : 0,60€ ht. / km

traductions simples : sur devis

traductions assermentées : sur devis

lettre recommandée avec avis de réception envoyée pour le compte du client : 8€ ht.

## **B/ Assistance administrative et service de délocalisation**

### Documents

Aquitaine Lifestyle Solutions conservera les documents originaux qui lui auront été remis, et les restituera au Client, sur sa demande. Tous les documents, données ou informations, que le Client aura fournies, resteront sa propriété.

Aquitaine Lifestyle Solutions conservera une copie des seuls documents nécessaires à la constitution de ses dossiers de travail.

Les documents de travail préparés dans le cadre des Prestations sont notre propriété et sont couverts par le secret professionnel.

### Professions réglementées

Si les Prestations portent sur des activités réglementées suivantes :

- le conseil en gestion de patrimoine
- le courtage d'assurance
- le conseil en investissement financier

le Cabinet Drolshagen SASU, 303 Chemin de Pouchon, 47120 Duras, France, RCS Agen 826 870 105 – Code APE 7022Z enregistré à l'ORIAS [www.orias.fr](http://www.orias.fr) sous le n° 17003171 et assuré auprès de MMA Entreprise, RCP n° 118.263.166 sera exécutant et responsable de ces Prestations; si nécessaire et conforme à la législation, une lettre de mission ou un mandat spécifique seront signés entre le Client et le Cabinet Drolshagen.

- les transactions sur immeubles et fonds de commerce sans manquement et sans détention de fonds

la société Ficac Sarl, 7 rue Pierre Curie, 33400 Talence, immatriculée au RCS de Bordeaux N° 498020940  
Carte professionnel de transaction N°3301 2018 000 024 845 établie par la CCI de Bordeaux, représentée par  
Mme Yvonne Drolshagen sera exécutant et responsable de ces prestations; conforme à la législation, un  
mandat spécifique sera signé entre le Client et la société Ficac Sarl.

## C/ Gestion de bien locatifs

Le Client doit donner libre accès à leur maison et ses extérieurs à Aquitaine Lifestyle Solutions SAS.

Aquitaine Lifestyle Solutions SAS fournira ses propres matériaux pour effectuer l'entretien de la maison. Cependant, s'il y a une demande spécifique au delà du matériel standard, le Client est tenu de fournir le matériel nécessaire.

Aquitaine Lifestyle Solutions SAS doit livrer les prestations pour 16 heures le jour de l'intervention.

Toute intervention dite d'urgence du Lundi au Samedi, de 8h à 20h sera facturée au prix de 20€/heure hors taxes.  
Toute intervention dite d'urgence entre 20h et 8h le lendemain, les dimanches ou jours fériés, sera facturée au prix de 35€/heures hors taxes.

Aquitaine Lifestyle Solutions rapportera au propriétaire toute casse, dommage subi ou coût supplémentaire encouru lors de l'intervention avant 18h le prochain jour ouvré.

Ces conditions générales de vente s'appliquent sur tous travaux et services fournis par le prestataire de service connu sous le nom de Aquitaine Lifestyle Solutions.

Fait à Saint Pierre sur Dropt, le 17 décembre 2019

