



Accompagner  
sécuriser & optimiser  
votre développement

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Article 1 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre le fil PME, ci-après dénommé le Prestataire, et son Client dans le cadre de la vente de prestations de conseils par le biais d'un abonnement ou d'un contrat de mission.

A défaut de contrat spécifique conclu entre le Prestataire et son Client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Tout abonnement ainsi que tout contrat de mission conclu avec le fil PME impliquent l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client à ces CGV. Le fait que le Prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes CGV, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

L'acceptation sans restriction des présentes Conditions Générales de Vente prévalent sur les conditions générales du Client. Toutes clauses contraires aux présentes, prescrites par le Client, ne pourront engager le fil PME que pour autant qu'elles aient été formellement et expressément acceptées par le fil PME.

### Article 2 : Nature des prestations

Le fil PME propose à son Client, entreprise, deux types de prestation :

- un abonnement pour répondre à toutes questions du Client sur l'ensemble des fonctions de l'entreprise : Stratégie et marketing, finance et gestion, droit des affaires, management et coaching, ressources humaines et organisation, communication et marketing digital, process industriel et qualité, export et international.
- des missions d'accompagnement, de conseil, d'audit, de coaching ou de formation dans le domaine commercial, marketing, stratégie, RH, organisation et management.

Le fil PME se réserve le droit de refuser des prestations sur des sujets qui ne seraient pas couverts par son assurance RC (liste sur demande).

### Article 3 : Devis et commande.

#### Abonnement :

Le fil PME offre la possibilité à son Client de souscrire à des prestations de conseils par abonnement au tarif en vigueur visé sur le site [www.lefilpme.fr](http://www.lefilpme.fr) au jour de la demande. Le Client remplit une demande d'abonnement auprès du fil PME par le site internet, par courrier électronique ou par courrier.

A réception de la demande, le fil PME adresse au Client en deux exemplaires dans les meilleurs délais par courrier électronique ou par courrier les présentes Conditions Générales de Vente et un devis correspondant à la formule d'abonnement choisie, précisant la nature de la prestation, la durée de l'abonnement, le nombre d'heures de conseil allouées, les services associés, le prix de la prestation hors taxes et TTC, les modalités de paiement, la durée de validité du devis et l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes Conditions Générales de Vente.

Les prestations de conseils par abonnement sont réalisées à distance (par téléphone, courrier électronique ou visio-conférence), dans les locaux du Client à sa demande ou dans les locaux du fil PME.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client doit retourner le devis accepté sans aucune modification, soit par courrier, dûment signé et daté avec la mention «bon pour accord, lu et accepté» de la personne légalement responsable, ainsi que revêtu du cachet commercial du Client, soit par courrier électronique comprenant le document précité numérisé, dûment rempli.

L'abonnement n'est validé qu'à réception du devis, accepté et signé, accompagné du règlement de 50% du montant du devis. A défaut de réception de l'accord du client et du paiement, ou bien à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée.

L'acceptation du devis implique l'adhésion pleine, entière et sans réserves du client aux présentes CGV.

La validation de l'abonnement donne lieu à l'envoi par le fil PME au Client d'un Accusé de Réception de Commande et d'une facture du montant de l'abonnement par courrier électronique ou par courrier.

#### Mission :

Le fil PME intervient sur une demande expresse du Client formulée auprès du fil PME par le site internet, par courrier électronique ou par courrier. Un contrat de mission est établi gratuitement pour toute prestation de mission.

A réception de la demande, le fil PME adresse au Client en deux exemplaires dans les meilleurs délais par courrier électronique ou par courrier les présentes Conditions Générales de Vente et un contrat de mission précisant la nature de la prestation, le prix de la prestation hors taxes et TTC, le montant des rabais et ristournes éventuels, les modalités de paiement, la durée de validité du contrat et l'adhésion pleine et entière du Client aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le planning des travaux précisant les actions/obligations du Client et du fil PME, ainsi que les délais de réalisation pourront être détaillés dans des conditions particulières annexées au devis.

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra retourner le contrat de mission et les annexes sans aucune modification, soit par courrier, dûment signé et datés avec la mention «bon pour accord, lu et accepté» de la personne légalement responsable, ainsi que revêtus du cachet commercial du Client, soit par courrier électronique comprenant les documents précités numérisés, dûment remplis.

La commande n'est validée qu'à réception du contrat de mission et des annexes, acceptés et signés, accompagnés d'un acompte égal à 50% du montant du contrat. A défaut de réception de l'accord du client et du paiement de l'acompte, ou à compter de l'expiration de la date de validité du contrat de mission, la proposition de contrat de mission est considérée comme annulée.

L'acceptation du contrat de mission implique l'adhésion pleine, entière et sans réserves du client aux présentes CGV.

La validation du contrat de mission donne lieu à l'envoi par le fil PME au Client d'un Accusé de Réception de Commande et d'une facture d'acompte correspondant au montant payé par le Client par courrier électronique ou par courrier.

### Article 4 : Durée et résiliation du contrat

#### Abonnement.

##### Formule 6 mois.

L'abonnement prend effet à compter de la date de réception de l'accord du client et du règlement de 50% du montant de l'abonnement pour une durée ferme de 6 mois. A l'issue de cette durée de 6 mois, la prestation cesse automatiquement.

##### Formule 12 mois.

L'abonnement prend effet à compter de la date de réception de l'accord du client et du règlement de 50% du montant de l'abonnement pour une durée ferme initiale de 12 mois. A l'issue de cette période initiale, l'abonnement est prorogé de façon automatique pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par le fil PME ou le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception ou courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis d'un mois avant l'échéance.

Le fil PME et le Client se réservent la possibilité de résilier à tout moment l'abonnement en cas de non-respect par l'un ou l'autre de ses obligations au titre des présentes CGV. L'abonnement prend fin un mois après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec Accusé de Réception mentionnant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans la période d'un mois, remédié à la situation.

En cas de résiliation de l'abonnement avant son terme, le montant total de l'abonnement déduction faite des sommes déjà payées est dû par le Client.

#### Mission.

La durée de la mission est définie en nombre d'heures ou en nombre de jours précisés dans le contrat de mission. La mission prend fin lorsque la prestation prévue au contrat est réalisée.

Toute extension de la mission dans sa durée ou dans sa nature non prévue au contrat donne lieu à un nouveau contrat de mission ou à un avenant.

Le contrat de mission peut être résilié à l'initiative du Client ou du fil PME par lettre recommandée avec Accusé de Réception. La résiliation prend effet à l'issue d'un préavis de deux mois à compter de la réception de la lettre recommandée avec Accusé de Réception.

En cas de résiliation du contrat de mission par le client, seront dus par le client les sommes correspondant aux prestations réalisées jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation et non encore payées avec un minimum correspondant à l'acompte de 50% payé.

Le fil PME et le Client se réservent la possibilité de mettre un terme à la mission à tout moment en cas de non-respect par l'un ou l'autre de ses obligations au titre du contrat de mission ou des présentes CGV. La mission prend fin un mois après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec Accusé de Réception mentionnant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans la période d'un mois, remédié à la situation.

### Article 5 : Responsabilités et engagements

Le client aura la possibilité de contacter le fil PME par téléphone, par courrier électronique ou via la plateforme internet [www.lefilpme.fr](http://www.lefilpme.fr). Le fil PME s'engage à répondre au client dans les plus brefs délais.

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du fil PME est une obligation de moyen et non de résultat.

Le fil PME s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, selon les termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Chacune des parties est responsable envers l'autre de tout manquement aux obligations mises à sa charge.

Le client s'engage à mettre à disposition du fil PME dans les délais convenus, l'ensemble des informations et documents indispensables à la bonne réalisation de la prestation ainsi qu'à la bonne compréhension des problèmes posés.

Le fil PME déclare être titulaire d'une police d'assurance civile professionnelle garantissant toutes les conséquences pouvant résulter directement de ses activités professionnelles.

La responsabilité du fil PME ne pourra pas être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'information ou par la transmission d'informations erronées par le Client ou pour un retard occasionné par le Client qui entrainerait l'impossibilité de respecter les délais convenus.

La responsabilité du fil PME, si elle est prouvée, sera limitée au montant hors taxes n'excédant pas la moitié de la somme totale hors taxes, effectivement payée par le client pour le service fourni par le fil PME à la date de la réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception.

### Article 6 : Utilisation de l'abonnement

L'abonnement démarre à la date de réception du paiement total ou du 1<sup>er</sup> paiement correspondant à 50% du cout indiqué dans le devis. Le décompte de l'abonnement s'effectue ainsi : De 1 à 30 minutes de prestation de conseil, le temps décompté est de 30 minutes, de 30 minutes à 1h de prestation de conseil le temps décompté sera de 1h.

Chaque semaine, le fil PME actualisera sur le compte abonné du Client accessible à tout moment sur le site internet [www.lefilpme.fr](http://www.lefilpme.fr) le temps de prestation de conseil consommé, en détaillant l'objet de cette consommation, et le temps restant à consommer dans le cadre de la formule d'abonnement choisie.

Pendant la période d'abonnement, le Client peut à tout moment modifier sa formule d'abonnement choisie. En cas de changement de la formule d'abonnement, le fil PME actualisera le compte du Client en fonction du coût horaire et du nombre d'heures allouées de la nouvelle formule choisie et régularisera sa situation comptable.

Le montant de l'abonnement sur la période prévue est dû par le Client quel que soit le nombre d'heures de conseil consommées. Les heures de conseil non consommées ne seront ni remboursées, ni reportées dans le temps. La durée de la formule d'abonnement ne peut être prolongée.

Sauf accord express et écrit du fil PME, l'abonnement ne concerne que l'entreprise qui a signé et accepté le devis et ses filiales. L'entreprise s'engage à ne pas utiliser l'abonnement au service d'autres tiers et notamment à ne donner un accès à l'espace abonné à la plateforme [www.lefilpme.fr](http://www.lefilpme.fr) à des tiers.

Au plus tard 3 mois avant le terme de l'abonnement, le fil PME s'engage à faire un point avec le Client sur le nombre d'heures de conseil

consommés.

### Article 8 : Prix

Les prix des prestations du fil PME sont indiqués en euros et s'entendent hors taxe ; ils sont à majorer du taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Les prix peuvent être calculés à l'heure ou à la journée. Il est convenu entre le fil PME et le Client que le règlement par le Client de la totalité des sommes dues au fil PME vaut réception et acceptation définitive des prestations.

#### Abonnement :

Dans le cadre de l'abonnement, si des interventions du fil PME ont lieu chez le Client, à sa demande, aucun frais de déplacement ne sera décompté pour un rendez-vous dans le département du Puy-de-Dôme. Si le rendez-vous a lieu hors du département du Puy-de-Dôme, alors le temps de déplacement aller-retour, sur la base du site viamichelin, sera déduit en heures consommées sur le forfait d'heures allouées dans l'abonnement.

#### Missions :

Sauf dispositions contraires entre le fil PME et son Client, les frais de déplacement hors département du Puy-de-Dôme, de séjour, de location de bureaux, de fournitures, de documentation et tous autres frais accessoires nécessaires engagés seront facturés en sus. Ils seront soit précisés dans le contrat, soit refacturés sur justificatifs.

Les frais de déplacement et de séjour sont forfaitaires selon les barèmes en vigueur. Ainsi, les frais de déplacement seront calculés sur la base du barème d'indemnités kilométriques de l'Urssaf.

### Article 9 : Modalités de paiement

#### Abonnement :

##### Formule 6 mois.

Le Client a la possibilité de payer en 1 ou 2 fois l'abonnement. En 1 fois : 100% du paiement s'effectue à l'acceptation du devis. En 2 fois : 50% du paiement s'effectue à l'acceptation du devis et le solde de 50% est payé 3 mois après.

A réception du premier paiement, une facture du montant total de l'abonnement est adressée par le fil PME au Client précisant les deux dates d'échéance de règlement.

##### Formule 12 mois.

Le Client a la possibilité de payer en 1 ou 2 fois l'abonnement. En 1 fois : 100% du paiement s'effectue à l'acceptation du devis. En 2 fois : 50% du paiement s'effectue à l'acceptation du devis et le solde de 50% est payé 6 mois après.

A réception du premier paiement, une facture du montant total de l'abonnement est adressée par le fil PME au Client précisant les deux dates d'échéance de règlement.

#### Mission :

Un acompte de 50% du paiement du montant total du contrat de mission est payé par le Client à l'acceptation du contrat de mission. A encaissement du paiement de l'acompte, une facture d'acompte est adressée par le fil PME au Client.

Lorsque 50% du temps de prestation est réalisé (exprimé dans le contrat de mission en heures ou en jours), le fil PME adresse au client deux factures : Une facture correspondant à 50% du montant total du contrat de mission, déduction faite de l'acompte de 50%, et une facture d'acompte de 25% du montant total du contrat de mission payable sous 15 jours.

Lorsque 75% du temps de prestation est réalisé (exprimé dans le contrat de mission en heures ou en jours), le fil PME adresse au client deux factures : Une facture correspondant à 25% du montant total du contrat de mission, déduction faite de l'acompte de 25%, et une facture d'acompte de 25% du montant total du contrat de mission payable sous 15 jours.

Lorsque la prestation est réalisée à 100%, le fil PME adresse au client une facture correspondant à 25% du montant total du contrat de mission, déduction faite de l'acompte de 25%.

Tous les paiements s'effectuent exclusivement par chèque ou virement bancaire. Aucun escompte n'est consenti en cas de paiement anticipé.

### Article 10 : Retard de paiement

Selon les dispositions de l'article L. 441-6 du Code de commerce tout retard ou défaut de paiement entrainera de plein droit l'exigibilité immédiate de toute somme restant due.

Des pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture ainsi que le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement due au créancier dans le cas où les sommes dues sont réglées après cette date. Les pénalités de retard sont calculées sous forme d'intérêts à un taux équivalent à 3 fois le taux d'intérêt légal, conformément aux dispositions de l'article L441-6 du Code de commerce, appliqués sur le montant hors taxes des sommes restant dues. Elles courent à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture jusqu'au paiement total des sommes restant dues, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) est due au titre des frais de recouvrement en cas de retard de paiement.

### Article 11 : Propriété Intellectuelle

Les contenus des accompagnements et des conseils sont des œuvres protégées par des dispositions nationales et internationales en matière de droits d'auteur et de droits voisins.

Le Client s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser le contenu des conseils, accompagnements, sans autorisation expresse préalable du fil PME, ce qui exclut toutes opérations de transfert, de revente, de location, d'échange, et de mise à disposition à des tiers par tous moyens.

### Article 12 : Confidentialité

Le fil PME s'engage :

- à garder strictement confidentiels et à ne pas communiquer à des tiers les documents et les informations transmis par le Client au cours de la prestation et une fois la prestation réalisée.
- à ne divulguer aucune information sur le contenu des prestations de conseil réalisées pour le client, sauf autorisation expresse préalable de ce dernier.
- à restituer au client à sa demande dans un délai de trente (30) jours à l'issue de la prestation tout document que ce dernier lui a fourni.

Le Client s'engage à garder confidentiels les éléments figurant dans toute proposition transmise par le fil PME.

Toutefois, le Client accepte d'être cité par le fil PME comme client de ses prestations et l'autorise à mentionner son nom et une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références.

### Article 13 : Cas de force majeure :

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, en cas de force majeure. En vertu des dispositions de l'article 1218 du Code civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du Client ou du fil PME, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de ses obligations par le Client ou le fil PME.

Dans les 15 jours ouvrés maximum de la survenance de ce événement, la partie défaillante s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve.

La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que l'événement invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec Accusé de Réception.

Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous montants dus jusqu'à la date de prise d'effet de la résiliation.

### Article 14 : Droit applicable et juridiction compétente

La validité des présentes Conditions Générales de Vente, des contrats et toute autre question ou litige relatifs à leur interprétation, à leur exécution ou à leur résiliation, seront régis par le droit français.

Le Client et le fil PME s'engagent à consacrer leurs meilleurs efforts à la résolution amiable de toutes les questions ou de tous les litiges qui pourraient les diviser, préalablement à la saisie de la juridiction ci-après désignée.

Le Client et le fil PME conviennent, pour le cas où un accord amiable serait impossible à arrêter, que le Tribunal de Commerce de Clermont-Ferrand aura compétence exclusive pour connaître de tout différend résultant de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation d'un contrat, des présentes Conditions Générales et, plus généralement, de tout litige procédant des présentes qui pourrait les diviser, nonobstant pluralités des défendeurs ou appel en garantie.

### Article 15 : Politique de confidentialité.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client est informé que les informations collectées à caractère personnel le concernant sont nécessaires pour l'ouverture d'un compte abonné sur la plateforme [www.lefilpme.fr](http://www.lefilpme.fr), ainsi que pour le traitement de la demande d'abonnement ou de prestation et sont exclusivement destinées au fil PME. Le Client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données le concernant. Ce droit peut être exercé par courrier à « Le fil PME – 5, rue Enrico Fermi – ZAC du Cheix – 63540 ROMAGNAT » ou par courrier électronique à [contact@lefilpme.fr](mailto:contact@lefilpme.fr). La demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du Client et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Le fil PME s'engage à adresser une réponse dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande. Tout document rédigé et transmis par le Client au fil PME est établi sous la seule responsabilité de ce dernier. Le fil PME s'engage à ne céder ou vendre aucune information personnelle concernant un Client à des tiers ni à utiliser ces informations à des fins non prévues entre le fil PME et le Client.

Pour le Client,

Nom et qualité du signataire : .....

Signature (mention « lues et acceptées ») :

A..... le .....

Cachet du client (obligatoire) :