

ARTICLE 1 – Présentation du Prestataire

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) sont proposées par :

Stéphane BLOT, entrepreneur individuel exerçant sous le nom commercial **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**, spécialisé dans les prestations d'assistance administrative et d'accompagnement numérique à domicile dans le cadre des Services à la Personne (SAP).

Coordonnées du Prestataire :

- **Nom commercial :** SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE
- **Entrepreneur individuel :** Stéphane BLOT
- **SIREN :** 105 259 048
- **SIRET :** 105 259 048 00012
- **Adresse :** 184 rue du Stade – 62120 Quiestède
- **Téléphone :** 07 61 91 75 14
- **Adresse électronique :** stephane.blot.pro@gmail.com

Le Prestataire exerce son activité exclusivement auprès de particuliers, à leur domicile, dans le respect de la réglementation applicable aux Services à la Personne.

L'activité est déclarée au titre des Services à la Personne sous le numéro **SAP/105259048**, permettant aux prestations éligibles d'ouvrir droit, sous réserve du respect des conditions prévues par la réglementation en vigueur, aux avantages fiscaux applicables aux services à la personne, notamment le crédit d'impôt prévu par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts ainsi que, le cas échéant, au dispositif d'Avance immédiate de crédit d'impôt.

Le Prestataire accompagne ses clients dans leurs démarches administratives et numériques du quotidien en privilégiant une relation fondée sur l'écoute, la confiance, la proximité et la confidentialité.

Mon intervention a pour objectif de faciliter les démarches administratives, de favoriser l'autonomie numérique des bénéficiaires et de les accompagner dans l'utilisation des services en ligne des administrations et organismes publics ou privés.

Le Prestataire est soumis au régime fiscal de la micro-entreprise. Conformément à l'article 293 B du Code général des impôts, la TVA n'est pas applicable (« TVA non applicable – article 293 B du CGI »).

Dans les présentes CGPS, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** est désigné sous le terme **« le Prestataire »**, et toute personne physique ayant recours à ses prestations pour des besoins non professionnels est désignée sous le terme **« le Client »**.

ARTICLE 2 – Objet des prestations

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) définissent les conditions dans lesquelles **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** réalise des prestations d'assistance administrative et d'accompagnement numérique au domicile des particuliers, dans le cadre des **Services à la Personne (SAP)**.

Les prestations ont pour objectif d'aider le Client dans ses démarches administratives et numériques du quotidien, de faciliter l'utilisation des services en ligne et de favoriser son autonomie.

Le Prestataire peut notamment intervenir pour :

- l'organisation et le classement des documents administratifs
- l'aide à la compréhension et au remplissage de formulaires
- l'accompagnement dans les démarches auprès des administrations et organismes publics ou privés
- l'utilisation des services en ligne (CAF, Assurance Maladie, impôts, ANTS, France Travail, caisses de retraite, etc.)
- l'utilisation de **FranceConnect**, avec l'accord du Client et, lorsque nécessaire, dans le cadre d'un mandat signé
- la création et la gestion de comptes en ligne
- l'initiation à l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette, d'un smartphone et des principaux outils numériques
- la sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité numérique

Les prestations sont réalisées dans le cadre d'un **accompagnement personnalisé**. Le Prestataire assiste le Client dans ses démarches mais ne prend jamais de décision à sa place et ne le représente que lorsqu'un mandat exprès le prévoit.

Les interventions sont réalisées **exclusivement au domicile** du Client. Lorsque cela est nécessaire et avec son accord, le Prestataire peut utiliser son propre matériel informatique dans le respect de la confidentialité, de la sécurité des données et de la réglementation en vigueur.

Sont exclus des prestations les conseils juridiques, fiscaux ou comptables, les actes relevant des professions réglementées, les dépannages informatiques complexes ainsi que toute activité ne relevant pas des Services à la Personne.

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**. Il met en œuvre toutes les compétences nécessaires pour accompagner le Client, sans pouvoir garantir l'issue des démarches ni les décisions prises par les administrations ou les organismes concernés.

ARTICLE 3 – Champ d'application des CGPS

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** dans le cadre des **Services à la Personne (SAP)**.

Elles régissent les relations entre le Prestataire et le Client pour toutes les prestations d'assistance administrative et d'accompagnement numérique réalisées au domicile du Client ou, lorsque cela est possible et convenu, à distance.

Les prestations sont exclusivement destinées aux particuliers agissant pour leurs besoins personnels ou familiaux.
Les présentes CGPS sont remises ou mises à disposition du Client avant la conclusion du contrat.
L'acceptation du devis ou de la prestation vaut acceptation des présentes CGPS.

En cas de contradiction entre les présentes CGPS et un devis ou un contrat signé entre les parties, les dispositions particulières du devis ou du contrat prévalent.

La version applicable des CGPS est celle en vigueur à la date de l'acceptation du devis par le Client.

ARTICLE 4 – Devis et formation du contrat

Avant toute intervention, **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** établit gratuitement un devis personnalisé, adapté aux besoins du Client, sauf en cas d'urgence ou lorsque la réglementation en dispose autrement.

Le devis précise notamment :

- la nature des prestations
- les modalités d'intervention
- les tarifs applicables
- la durée estimée ou le forfait retenu
- les conditions de paiement
- les informations relatives au crédit d'impôt et, le cas échéant, au dispositif d'Avance immédiate

Sauf mention contraire, le devis est valable **30 jours** à compter de sa date d'émission.
Le contrat est conclu dès l'acceptation du devis par le Client, par signature ou par tout autre moyen permettant de confirmer son accord (courriel ou acceptation électronique).

L'acceptation du devis vaut également acceptation des présentes **Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS)**, remises au Client avant la conclusion du contrat.

Toute modification des prestations après acceptation du devis doit être acceptée par les deux parties et peut donner lieu à un nouveau devis ou à un avenant.

Le Prestataire peut refuser ou suspendre une prestation si elle est contraire à la réglementation, ne relève pas des Services à la Personne, nécessite l'intervention d'une profession réglementée, ou si le Client ne fournit pas les informations, documents ou autorisations indispensables à sa réalisation.

Le devis accepté, les présentes CGPS et, le cas échéant, le mandat d'accompagnement ou tout autre document signé par les parties constituent les documents contractuels applicables à la prestation.

ARTICLE 5 – Nature et déroulement des prestations

Les prestations proposées par **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE** consistent en un accompagnement personnalisé destiné à aider le Client dans ses démarches administratives et l'utilisation des outils numériques, dans le respect de la réglementation applicable aux **Services à la Personne (SAP).**

Selon les besoins du Client, le Prestataire peut notamment intervenir pour :

- l'organisation, le tri et le classement de documents administratifs
- l'aide à la compréhension et au remplissage de documents ou formulaires
- l'accompagnement dans les démarches auprès des administrations et organismes publics ou privés
- l'utilisation des services administratifs en ligne (CAF, Assurance Maladie, impôts, ANTS, France Travail, caisses de retraite, etc.)
- la création et la gestion de comptes en ligne
- l'initiation à l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette, d'un smartphone et des principaux outils numériques
- la sensibilisation aux bonnes pratiques de sécurité numérique

Les prestations sont réalisées principalement au domicile du Client. Elles peuvent exceptionnellement être effectuées à l'aide du matériel informatique du Prestataire, avec l'accord préalable du Client et dans le respect de la confidentialité et de la protection des données personnelles.

Le Prestataire accompagne le Client dans ses démarches sans se substituer à lui. Le Client demeure responsable des informations fournies, des documents transmis ainsi que des validations et signatures effectuées en son nom.

L'utilisation des identifiants personnels et de **FranceConnect** intervient uniquement avec l'accord du Client, pour les besoins de la prestation, et dans le respect des règles de confidentialité ainsi que, lorsque nécessaire, du mandat d'accompagnement.

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**. Il met en œuvre toutes les compétences nécessaires pour assurer un accompagnement sérieux et personnalisé, sans garantir le résultat des démarches ni les décisions prises par les administrations ou les organismes concernés.

ARTICLE 6 – Tarifs, facturation, crédit d'impôt SAP et Avance immédiate

Les prestations sont facturées selon les tarifs en vigueur au jour de l'acceptation du devis. Elles peuvent être proposées au **tarif horaire**, sous forme de **forfait** ou selon toute autre modalité précisée dans le devis.

Les prix sont exprimés en euros (€). Le Prestataire est soumis au régime de la micro-entreprise et bénéficie de la franchise en base de TVA.
TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts.

Les déplacements dans un rayon de **15 km autour de Quiestède** sont inclus dans le prix de la prestation. Au-delà, des frais de déplacement peuvent être appliqués après information préalable du Client.

Une facture est remise au Client pour chaque prestation réalisée ou selon les modalités prévues au devis. Le Client est invité à conserver ses devis, factures et, le cas échéant, son attestation fiscale.

Les prestations éligibles ouvrent droit, sous réserve de la réglementation en vigueur et de la situation du Client, au **crédit d'impôt de 50 %** prévu pour les Services à la Personne. Le Prestataire ne peut toutefois garantir l'éligibilité du Client ni le montant de l'avantage fiscal accordé.

Lorsque les conditions sont réunies, le Client peut bénéficier du dispositif **Avance immédiate** de l'URSSAF. Ce dispositif permet de ne régler que la part restant à sa charge après validation de la demande. En cas d'impossibilité d'utiliser ce service, les prestations sont facturées selon les modalités habituelles.

Les tarifs peuvent être révisés à tout moment pour les prestations futures. Les devis déjà acceptés restent applicables jusqu'à leur exécution, sauf accord contraire entre les parties.

ARTICLE 7 – Modalités de paiement

Le Client s'engage à régler les prestations conformément au devis, à la facture et aux présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS).

7.1 Paiement des prestations

Sauf mention contraire figurant sur le devis ou la facture, le paiement est exigible à l'issue de chaque intervention ou à réception de la facture.

Pour certaines prestations ou forfaits, le Prestataire peut demander un acompte, un règlement anticipé ou prévoir un paiement échelonné, selon les conditions indiquées au devis.

7.2 Moyens de paiement

Le règlement peut être effectué par :

- virement bancaire
- chèque bancaire
- espèces dans les limites autorisées par la réglementation
- tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire

7.3 Avance immédiate du crédit d'impôt

Lorsque le Client bénéficie du dispositif **Avance immédiate**, les modalités de paiement sont celles prévues par l'URSSAF.

En cas de refus, d'interruption du dispositif ou de perte d'éligibilité, le montant restant dû est payable selon les modalités habituelles.

7.4 Retard ou défaut de paiement

En cas de retard ou de défaut de paiement, le Prestataire peut suspendre les prestations ou refuser toute nouvelle intervention jusqu'au règlement des sommes dues, après en avoir informé le Client.

Toute contestation relative à une facture doit être adressée au Prestataire dans les meilleurs délais afin de rechercher une solution amiable.

ARTICLE 8 – Droit de rétractation

Conformément au **Code de la consommation**, le Client qui conclut un contrat à distance ou hors établissement (notamment à son domicile) dispose d'un délai de **14 jour calendaire** pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier sa décision.

Le droit de rétractation peut être exercé par toute déclaration écrite exprimant clairement la volonté du Client de se rétracter ou au moyen du formulaire de rétractation annexé aux présentes CGPS.

Si le Client demande expressément que la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, le Prestataire peut débuter son intervention. Dans ce cas :

- si la prestation est entièrement réalisée avant la fin du délai de 14 jours, le Client ne pourra plus exercer son droit de rétractation
- si la prestation est seulement partiellement exécutée, le Client reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà réalisées.

En cas de rétractation valable, le Prestataire rembourse les sommes versées, déduction faite, le cas échéant, des prestations déjà exécutées conformément à la réglementation.

Un **formulaire type de rétractation** est joint en annexe des présentes CGPS.

ARTICLE 9 – Annulation et report des interventions

9.1 À l'initiative du Client

Le Client peut demander l'annulation ou le report d'une intervention par téléphone, par courriel ou par tout autre moyen convenu.

Dans la mesure du possible, cette demande doit être effectuée au moins **24 heures** avant le rendez-vous. Lorsque ce délai est respecté, l'intervention est reportée ou annulée sans frais.

En cas d'annulation tardive ou d'absence du Client, sans motif légitime ou cas de force majeure, le Prestataire pourra facturer une indemnité pouvant aller jusqu'à **50 % du montant de la prestation**, si cette possibilité a été portée à la connaissance du Client avant la conclusion du contrat.

9.2 À l'initiative du Prestataire

Le Prestataire peut reporter ou annuler une intervention en cas de force majeure, de problème de santé, d'incident ou de tout événement imprévisible empêchant son exécution.

Le Client est informé dans les meilleurs délais et une nouvelle date est proposée selon les disponibilités des parties.

9.3 Retards

En cas de retard, chaque partie s'engage à prévenir l'autre dès que possible.

Si le retard du Client ne permet plus de réaliser l'intervention dans de bonnes conditions, le Prestataire pourra adapter sa durée afin de respecter les rendez-vous suivants.

9.4 Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de cet événement. Si celui-ci se prolonge, les parties rechercheront une solution adaptée, notamment le report ou l'annulation de la prestation.

ARTICLE 10 – Utilisation du matériel informatique du Prestataire

Lorsque cela est nécessaire à la réalisation de la prestation, le Prestataire peut utiliser son propre matériel informatique (ordinateur, tablette, connexion Internet ou logiciels), avec l'accord préalable du Client.

Le Prestataire utilise un matériel professionnel sécurisé et met en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la protection des données personnelles du Client.

L'utilisation du matériel du Prestataire ne modifie pas les responsabilités de chacun. Le Client demeure responsable des informations, documents, identifiants et validations nécessaires à ses démarches.

Lorsque la prestation nécessite l'utilisation des identifiants personnels du Client ou de **FranceConnect**, le Prestataire intervient uniquement avec l'accord du Client et, lorsque cela est nécessaire, dans le cadre du mandat d'accompagnement signé.

À l'issue de l'intervention, le Prestataire se déconnecte des espaces personnels du Client, restitue les documents qui lui ont été confiés et veille à ne conserver aucune donnée personnelle inutile.

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** en matière de sécurité informatique. Il ne peut être tenu responsable des dysfonctionnements des services en ligne, des réseaux de communication ou de tout événement indépendant de sa volonté.

ARTICLE 11 – Utilisation de FranceConnect

Dans le cadre de certaines prestations, le Prestataire peut accompagner le Client dans l'utilisation de **FranceConnect** ou de tout autre dispositif officiel d'identification numérique.

Cette assistance est réalisée uniquement à la demande du Client, avec son accord et, lorsque cela est nécessaire, dans le cadre du mandat d'accompagnement signé.

Le Prestataire intervient exclusivement comme accompagnant et ne se substitue jamais au Client. Celui-ci demeure seul responsable de son identité numérique, de ses identifiants, de ses mots de passe, de ses codes de sécurité ainsi que des validations et décisions effectuées en son nom.

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations auxquelles il a accès, à ne pas conserver les identifiants du Client au-delà de la durée nécessaire à la prestation et à se déconnecter des espaces personnels à l'issue de chaque intervention.

Les opérations nécessitant une authentification forte, un code de sécurité, une validation ou une signature électronique sont réalisées par le Client ou sous son contrôle direct.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable d'un dysfonctionnement de **FranceConnect**, d'un service administratif en ligne, d'une décision prise par une administration ou d'une utilisation frauduleuse des identifiants du Client indépendante de sa volonté.

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens** et accompagne le Client dans le respect des règles de confidentialité et de protection des données personnelles.

ARTICLE 12 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations avec professionnalisme, diligence, impartialité et dans le respect de la réglementation applicable aux **Services à la Personne (SAP)**.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- exécuter les prestations conformément au devis accepté et aux présentes CGPS
- fournir un accompagnement adapté aux besoins et au niveau d'autonomie du Client
- informer le Client sur le déroulement des prestations
- respecter la confidentialité des informations et des documents qui lui sont confiés
- mettre en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la protection des données personnelles
- restituer les documents du Client à l'issue de la prestation, sauf obligation légale de conservation

Le Prestataire peut refuser ou interrompre une prestation si celle-ci est contraire à la réglementation, relève d'une profession réglementée, nécessite des compétences qu'il ne possède pas ou si les conditions d'intervention ne permettent pas d'assurer un accompagnement satisfaisant.

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**. Il met en œuvre toutes les compétences nécessaires pour accompagner le Client, sans garantir le résultat des démarches, les décisions des administrations ou le fonctionnement des services en ligne.

En cas de difficulté susceptible d'affecter la bonne réalisation de la prestation, le Prestataire en informe le Client dans les meilleurs délais et recherche, dans la mesure du possible, une solution adaptée.

ARTICLE 13 – Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec le Prestataire afin de permettre la bonne réalisation des prestations.

À ce titre, il s'engage notamment à :

- fournir des informations et des documents exacts, complets et à jour
- transmettre les pièces nécessaires dans les délais utiles
- informer le Prestataire de toute modification pouvant avoir une incidence sur les démarches en cours
- être présent aux rendez-vous ou prévenir en cas d'empêchement
- permettre l'intervention du Prestataire dans des conditions normales de sécurité et de respect

Le Client demeure seul responsable des informations et documents qu'il communique, ainsi que des décisions, déclarations, validations et signatures effectuées en son nom. Il lui appartient de vérifier les documents avant toute transmission ou signature.

Lorsque la prestation nécessite l'utilisation de comptes personnels, d'identifiants ou de **FranceConnect**, le Client reste seul responsable de leur utilisation et des opérations nécessitant une authentification ou une validation personnelle.
Le Client s'engage à ne pas demander au Prestataire d'accomplir des actes contraires à la loi ou ne relevant pas de son domaine de compétence.
Le non-respect de ces obligations peut entraîner le report, la suspension ou l'interruption de la prestation, sans que la responsabilité du Prestataire puisse être engagée.

Le Prestataire intervient exclusivement dans le cadre d'une mission d'assistance et d'accompagnement. Le Client conserve en toutes circonstances la responsabilité de ses démarches et de ses décisions.

ARTICLE 14 – Confidentialité

Le Prestataire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations, documents et données personnelles qui lui sont confiés dans le cadre des prestations.

Ces informations sont utilisées uniquement pour la réalisation de la mission confiée et ne sont communiquées à aucun tiers sans l'accord du Client, sauf obligation légale ou demande d'une autorité compétente.

Le Prestataire prend toutes les précautions nécessaires pour assurer la confidentialité des documents et des informations qui lui sont confiés et veille à leur restitution ou à leur suppression lorsqu'ils ne sont plus nécessaires, sous réserve des obligations légales de conservation.

Le Client est également invité à préserver la confidentialité de ses identifiants, mots de passe et moyens d'authentification, et à ne les communiquer que lorsque cela est nécessaire à la réalisation de la prestation.

L'obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la relation contractuelle et demeure en vigueur après la fin des prestations, dans le respect de la réglementation applicable.

Les modalités relatives à la protection des données personnelles sont précisées à l'article suivant des présentes CGPS ainsi que, le cas échéant, dans la **Charte de confiance numérique** remise au Client.

ARTICLE 15 – Protection des données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de ses prestations, le Prestataire est amené à collecter et à traiter certaines données personnelles du Client, dans le respect du **Règlement général sur la protection des données (RGPD)** et de la réglementation française en vigueur.

Les données sont utilisées uniquement pour :

- l'établissement des devis, contrats et factures
- l'organisation et la réalisation des prestations
- le suivi de la relation avec le Client
- le respect des obligations légales, fiscales et administratives

Les données personnelles sont destinées au seul Prestataire et ne sont communiquées à des tiers qu'avec l'accord du Client ou lorsque la loi l'impose.

Le Prestataire met en œuvre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles. Elles sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la gestion de la prestation et au respect des obligations légales.

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque la réglementation le permet, d'un droit à la portabilité de ses données.

Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande à :

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE
Stéphane BLOT
184 rue du Stade – 62120 Quiestède
Courriel : stephane.blot.pro@gmail.com

Si le Client considère que le traitement de ses données personnelles ne respecte pas la réglementation en vigueur ou porte atteinte à ses droits, il peut déposer une réclamation auprès de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)**.

ARTICLE 16 – Responsabilité et obligation de moyens

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**. Il met en œuvre toutes les compétences et les moyens raisonnables nécessaires pour réaliser les prestations avec sérieux, professionnalisme et dans le respect de la réglementation applicable aux **Services à la Personne**.

Le Prestataire intervient exclusivement dans le cadre d'une mission d'assistance et d'accompagnement. Il ne se substitue jamais au Client dans ses décisions, déclarations, validations ou signatures.

Le Prestataire ne peut notamment garantir :

- l'acceptation d'un dossier par une administration ou un organisme
- l'obtention d'un droit, d'une aide ou d'un remboursement
- les délais de traitement des administrations
- le fonctionnement des services en ligne ou des plateformes numériques

Le Client demeure responsable des informations et des documents qu'il fournit, ainsi que des décisions, déclarations et validations effectuées en son nom.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas d'informations inexactes ou incomplètes fournies par le Client, de dysfonctionnement des services en ligne, de décisions prises par des organismes tiers ou de tout événement indépendant de sa volonté, notamment en cas de force majeure.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable que des dommages résultant d'une faute qui lui est directement imputable, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

ARTICLE 17 – Réclamations et médiation de la consommation

17.1 Réclamations

En cas de difficulté concernant une prestation, le Client est invité à contacter le Prestataire afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation peut être adressée par courrier ou par courriel aux coordonnées suivantes :
SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE
Stéphane BLOT
184 rue du Stade – 62120 Quiestède
Courriel : stephane.blot.pro@gmail.com

Le Prestataire s'engage à examiner toute réclamation et à y répondre dans un délai raisonnable.

17.2 Médiation de la consommation

Conformément aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation si aucun accord amiable n'a pu être trouvé.

Le médiateur compétent est :
Société Médiation Professionnelle (SMP)
Alteritae – 5 rue Salvaing – 12000 Rodez

Le Client peut saisir le médiateur selon les modalités indiquées sur son site internet.

17.3 Action en justice

Le recours à la médiation est facultatif et n'empêche pas le Client ou le Prestataire de saisir les juridictions compétentes conformément à la législation en vigueur.

ARTICLE 18 – Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) sont soumises au **droit français**.

En cas de difficulté relative à leur interprétation ou à leur exécution, le Client et le Prestataire s'engagent à rechercher en priorité une solution amiable, notamment par la procédure de réclamation et, le cas échéant, par le recours à un médiateur de la consommation.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes, conformément aux règles du **Code de la consommation** et du **Code de procédure civile**.

Si l'une des dispositions des présentes CGPS est déclarée nulle ou inapplicable, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

Les présentes CGPS, le devis accepté et, le cas échéant, le mandat d'accompagnement, la Charte de confiance numérique et tout autre document contractuel accepté par les parties constituent l'ensemble des documents régissant la relation entre le Prestataire et le Client.

ANNEXES

Les présentes annexes font partie intégrante des Conditions Générales de Prestations de Services (CGPS) de **SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE**.

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

(À utiliser uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation dans les conditions prévues par le Code de la consommation.)

À l'attention de :

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE
Stéphane BLOT
184 rue du Stade – 62120 Quiestède
Courriel : stephane.blot.pro@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma décision de me rétracter du contrat portant sur la prestation suivante :

Prestation : ……
Date du devis ou du contrat : ……
Nom et prénom : ……
Adresse : ……
……
Fait à : ……
Le : ……

Signature du Client (uniquement pour un formulaire papier)

Annexe 2 – Coordonnées utiles

Prestataire

SB SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE
Stéphane BLOT
184 rue du Stade – 62120 Quiestède
Téléphone : 07 61 91 75 14
Courriel : stephane.blot.pro@gmail.com
SIREN : 105 259 048
SIRET : 105 259 048 00012
Déclaration Services à la Personne : **SAP/105259048**
TVA non applicable – article 293 B du Code général des impôts.

Médiateur de la consommation
Société Médiation Professionnelle (SMP)
Alteritae – 5 rue Salvaing – 12000 Rodez

CNIL
Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)

Annexe 3 – Mentions finales

Le Prestataire exerce sous le régime de la micro-entreprise.

Les présentes CGPS sont soumises au droit français.

Le Client reconnaît avoir reçu, avant la conclusion du contrat :

- les présentes CGPS
- le devis personnalisé
- les informations précontractuelles obligatoires
- les informations relatives au droit de rétractation, lorsque celui-ci est applicable