

## CONDITIONS GENERALE DE VENTE AUX PARTICULIERS

### 1. DEFINITION DE LA CAE ET DE SON ACTIVITE

CAE SYNAPSE est une Coopérative d'Activités et d'Entrepreneurs (ou d'Emploi) (CAE). Elle permet à des porteurs de projet, personnes physiques, d'entreprendre en toute sécurité en hébergeant leur activité juridiquement (mise à disposition du numéro SIRET de la CAE), comptablement et fiscalement, au sein d'un collectif et sous le statut CAPE ou ESA (entrepreneur salarié associé). Le métier des CAE est régi par la loi sur l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) du 31 juillet 2014.

La mission de CAE SYNAPSE est d'accompagner ses entrepreneurs au démarrage, au test, au développement, à l'optimisation et à la pérennisation de leur activité.

Elle est généraliste et accueille en son sein des métiers divers et variés : artisanat, commerce, prestation intellectuelle. Elle exclut les activités réglementées, les activités du bâtiment relevant d'une assurance décennale et les activités exploitant la crédulité des personnes.

### 2. PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions de vente de produits et de prestations de service :

- Entre CAE SYNAPSE et ses clients,
- Entre les entrepreneurs de CAE SYNAPSE et leurs clients

Les ventes de produits et de prestations de service sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toute condition d'achat, sauf dérogation formelle et expresse de la part de CAE SYNAPSE. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales qui doivent être lues, acceptées et conservées par le client avant la passation de la commande. Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Tout entrepreneur, du fait de ses activités spécifiques, peut être amené à rédiger des conditions particulières de vente ; ces dernières seront stipulées sur les contrats, devis et / ou bons de commande et peuvent présenter des particularités supplémentaires à accepter en plus des présentes conditions générales.

CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs se réservent le droit de refuser une commande d'un client n'ayant pas payé une commande précédente ou avec lequel un litige serait en cours, ou une commande pour laquelle le délai souhaité ne serait pas compatible avec la disponibilité de CAE SYNAPSE ou de ses entrepreneurs.

### 3. PRIX ET DEVIS

Le(s) devis effectué(s) par les entrepreneurs de CAE SYNAPSE, qu'ils soient en contrat CAPE ou en CESA, ont une date limite de validité de 3 mois. A l'expiration de ce délai, sans nouvelle du client, la commande est de façon implicite annulée. Les produits ou prestations demandées ultérieurement à la commande initiale feront l'objet d'un nouveau devis.

Les prix sont déterminés en euros, Hors Taxes (HT) et Toutes Taxes Comprises (TTC) ; le taux et le montant de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) sont affichés sur les devis / contrats / bons de commande / factures, ainsi que les frais accessoires et déplacements en sus.

Les caractéristiques des services, produits, sont présentées dans un descriptif détaillé et est envoyé avec le devis et / ou à la confirmation (contrat, ou bon de commande, et / ou facture). De façon corollaire, les services et produits ne comprennent pas ce qui n'est pas explicité dans ces mêmes documents.

Le délai auquel l'entrepreneur s'engage à effectuer la prestation est communiqué dans les devis et contrats.

### 4. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les délais et conditions de paiement, dont les acomptes, sont indiqués dans les devis et factures.

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

#### **Erreur de facturation :**

Le délai maximum est de 5 jours suivant la réception de la facture pour adresser à CAE SYNAPSE toute réclamation concernant des erreurs de facturation. Au-delà de ce délai, toute contestation sera forclosée.

**Sanction du retard de paiement :** il sera appliqué des pénalités et indemnités pour retard de paiement suivant le taux minimum légal en vigueur.

Toutes les créances, même non encore échues, pour défaut de paiement, d'un seul effet ou d'une seule facture à son échéance, sont exigibles immédiatement et de plein droit par CAE SYNAPSE, à l'exception des pénalités de retard, sans nécessité de mise en demeure préalable. CAE SYNAPSE s'autorise, en cas de retard de paiement, à interrompre les livraisons futures ou, à exiger la livraison contre remboursement.

Lorsque la commande s'échelonne en plusieurs livraisons, les factures intermédiaires correspondant à chaque livraison sont payables au fur et à mesure de leur émission, sans attendre l'exécution totale de la commande. CAE SYNAPSE s'autorise, sans mise en demeure préalable, en cas de défaut de paiement d'une seule d'entre elles, à annuler la commande ou à suspendre les expéditions. Le cas échéant, toute relation contractuelle est rompue, mais le client reste redevable de la totalité du montant dû.

Au-delà de 30 jours de retard de paiement, CAE SYNAPSE se réserve le droit de résilier le contrat sans formalité, de plein droit, sans indemnité d'aucune sorte et d'engager des poursuites pour non-paiement.

#### **Modes de paiement :**

- Par virement bancaire : les coordonnées bancaires sont indiquées sur la facture. Il est nécessaire de préciser le numéro de la facture dans l'intitulé du virement.
- Par chèque : les chèques doivent être libellés au nom de CAE SYNAPSE / le nom commercial ou le nom propre de l'entrepreneur qui commercialise la prestation ou le bien vendu. Les chèques sont à adressés à CAE SYNAPSE, 11 rue du Docteur Jean Paillot – 73100 Aix-les-Bains

### **5. LIVRAISONS**

Le client a été informé des dates d'exécution des prestations de services et des délais de livraison des produits avant l'acceptation de la commande ou à la confirmation de la vente (cf. Devis – Article 3). Le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser la commande dans ce délai.

**Modalités de livraison :** les modalités et les conditions de livraison des produits ou services sont précisées dans les devis, contrats ou bons de commande. Si le client n'est pas à jour de ses obligations, CAE SYNAPSE s'autorise à ne pas faire livrer les produits ou services.

**Délais de livraison :** les délais de livraison sont donnés à titre purement indicatif, en fonction des stocks disponibles, et sans garantie de CAE SYNAPSE et de ses entrepreneurs. Les retards de livraison ne peuvent, en aucun cas, donner lieu à l'annulation de la commande, au refus des produits ou services commandés ou à l'octroi de pénalités ou de dommages et intérêts.

Lorsqu'une date ou un délai constituent une condition essentielle du contrat pour le client, cette date ou ce délai doivent être déterminés avant la conclusion du contrat, et précisés dans le bon de commande ou contrat ou devis. Le cas échéant, le client peut résoudre immédiatement le contrat si CAE SYNAPSE ou ses entrepreneurs :

- Refusent de livrer le bien ou de fournir le service dans le délai ou à la date prévus
- N'exécutent pas leur obligation de livraison du bien ou de fourniture du service dans le délai ou à la date prévus

**Suspension de la livraison :** dans les cas fortuits ou de force majeure, CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs s'autorisent à suspendre, retarder ou modifier la réalisation des commandes, et ce sans une quelconque indemnité en contrepartie. La force majeure s'entend de tout événement, imprévisible, irrésistible et échappant au contrôle de CAE SYNAPSE ou de ses entrepreneurs, au sens de l'article 1218 du Code Civil, et faisant entrave à un fonctionnement normal lors de la fabrication ou de l'expédition des produits ou services. Sont compris dans les cas de force majeure : les grèves (partielles ou totales)

nuisant au bon fonctionnement de CAE SYNAPSE, des activités de ses entrepreneurs, de ses parties prenantes (fournisseurs, sous-traitants, prestataires, transporteurs, ...); l'interruption des transports; les coupures d'énergie, des télécommunications, d'Internet; l'interruption de la fourniture de matières premières et de pièces détachées.

**Lieu de livraison :** la livraison est effectuée à l'adresse désignée par le client.

**Risques :** les produits voyagent aux risques et périls du destinataire. Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au client au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de ces biens.

**Contrôle de la qualité des produits :** lors d'une livraison, il est de la responsabilité du client d'émettre une réserve sur la décharge du transporteur dans le cas où une quelconque anomalie / détérioration du colis serait constatée. CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs ne pourront être tenus pour responsables si des produits livrés venaient à être manquants / détériorés du fait du transporteur.

Si des produits livrés venaient à manquer ou à être non conformes au bon de commande et/ou au bon de livraison, ou si des marchandises étaient abîmées, le client doit prévenir le fournisseur / entrepreneur de CAE SYNAPSE, des problématiques constatées le plus rapidement possible et sous un délai maximum de 5 jours ouvrés après réception de la livraison.

Passé ce délai, les produits concernés ne seront ni repris, ni échangés, ni complétés et ne pourront donner lieu au versement de dommages et intérêts au client. Les produits, objets de la réclamation, devront être retournés au fournisseur / entrepreneur de CAE SYNAPSE qui les échangera dans les meilleurs délais, dans la mesure où la réclamation est acceptée par CAE SYNAPSE, ceci aux frais de l'acheteur.

## 6. ANNULATION DE COMMANDE

**Du fait du client :**

### **Avec consentement préalable**

En cas d'annulation de commande du fait du client, avec le consentement préalable de CAE SYNAPSE et de ses entrepreneurs, CAE SYNAPSE pourra facturer un dédommagement égal à 30 % du montant de la commande, destiné à couvrir les frais de projets, études, production, achat de matière / matériau, frais administratifs, ... ainsi que le montant des travaux déjà réalisés ou ayant fait l'objet d'un début de réalisation.

Cf. Article 7 pour le droit et les délais de rétractation.

### **Sans consentement préalable**

Toute commande annulée totalement ou partiellement, par le client sans le consentement préalable de CAE SYNAPSE et de ses entrepreneurs, sera facturée quelle qu'en soit la

cause, hors délais de rétractation si les produits ou services vendus sont soumis au droit de rétractation (cf. Article 7).

**Du fait de la CAE :** la responsabilité de CAE SYNAPSE ou de ses entrepreneurs ne pourra être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout évènement, imprévisible, irrésistible et échappant au contrôle du débiteur au sens de l'article 1218 du Code Civil.

## 7. DROIT ET DELAIS DE RETRACTATION

Le droit de rétractation est applicable uniquement pour les contrats à distance et les contrats hors établissement. Il ne concerne donc que :

- Les ventes par Internet, téléphone, fax ou par voie postale pour les contrats à distance ;
- Les ventes hors établissement commercial : vente à domicile, sur lieu de travail, dans un espace public, ou espace privé non habituel pour le commerce du type hôtel par exemple, ... pour les contrats hors établissement,

hors exceptions au droit de rétractation figurant à l'article 16 du chapitre III de la Directive 2011/83/UE du Parlement Européen et du Conseil du 25 octobre 2011.

Dans les cas où le droit de rétractation s'applique, le client dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14 de la même Directive précitée.

Le délai de rétractation expire après une période de quatorze jours à compter :

- En ce qui concerne les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat ;
- En ce qui concerne les contrats de vente, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou :
  - Dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien ;
  - Dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce ;
  - Dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps définie, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien

Le formulaire de rétractation est téléchargeable au format Word sur le site Internet de CAE SYNAPSE. Il est à renvoyer complété à l'adresse [contact@synapse-cae.fr](mailto:contact@synapse-cae.fr)

## 8. CONFIDENTIALITE

CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs interviennent dans le respect du secret professionnel le plus strict en toute indépendance. CAE SYNAPSE s'engage à apporter tous les soins à la protection des intérêts de ses clients et l'accomplissement de ses missions.

Chacun des parties s'engage à ne pas transmettre d'informations confidentielles de quelque nature qu'elles soient, telles que clauses de contrat, document, système, logiciel et savoir-faire concernant l'autre partie à tout tiers.

Tous les documents transmis par CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs (documents commerciaux, dossiers de présentation, diagnostic, plans / dessins, études, ...) restent leur propriété. Ils ne peuvent être transmis à des tiers par le client qu'avec l'accord préalable de CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs, quel que soit le motif.

## 9. RESERVES DE PROPRIETE

Les biens vendus par CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs demeurent leur propriété jusqu'au règlement effectif du montant total de la facture, frais accessoires inclus. L'émission d'un titre attestant d'une obligation de règlement ne constitue pas paiement au sens de cette clause. Le défaut de paiement d'une seule facture pourra donner lieu à la revendication des biens vendus. Malgré ces dispositions, les risques de perte et détérioration de ces mêmes biens, ainsi que les dommages qu'ils pourraient occasionner, sont tout de même transférés au client dès la livraison des biens.

### **Autorisation de revendre :**

Dans le cadre d'une activité commerciale légale, le client a l'autorisation de revendre les marchandises livrées. Cependant, il a interdiction de les donner en gage, ainsi que d'en transférer la propriété avant le règlement total de la facture.

### **Restitution des produits impayés :**

CAE SYNAPSE s'autorise à exiger la restitution des biens vendus en attente de paiement, aux frais et risques du client, si celui-ci n'a pas réglé la facture dans les délais impartis. Un courrier avec avis de réception sera adressé au client le cas échéant.

CAE SYNAPSE s'autorise à exercer l'action en revendication des biens vendus en cas de procédure collective.

## 10. GARANTIES ET RESPONSABILITE

CAE SYNAPSE dispose d'une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle (contrat n°10519131204 auprès de la Compagnie AXA). Tout incident, conséquence de conditions d'exploitation non conforme ou différentes de celles prévues au devis ou sur le contrat restera à la charge du client.

### Conditions d'application de la garantie :

La garantie couvre les produits contre tout vice de fonctionnement dont l'origine provient d'un défaut de matière, de fabrication ou de conception dans les conditions ci-dessous.

Pour que cette garantie fonctionne, le vice de fonctionnement doit être effectif dans les 8 jours suivant la réception des produits, et l'utilisation qui en a été faite doit respecter celle définie dans la commande.

### La garantie est exclue lorsque le vice de fonctionnement est la conséquence :

- D'une intervention non autorisée sur le produit
- De l'usure normale du produit, ou d'une négligence ou d'un défaut d'entretien de la part du client
- D'un cas de force majeure

### Exécution de la garantie :

CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs remplaceront les pièces identifiées comme défectueuses au titre de la présente garantie. Celle-ci exclut les frais de main-d'œuvre et les frais inhérents au démontage, remontage, transport sur site, ...

La durée de la garantie, précisée dans le paragraphe « conditions d'application », reste inchangée dans le cas de remplacement de pièces.

Le 1<sup>er</sup> jour de début de la période de garantie est repoussé lorsque l'expédition des produits est retardée pour des raisons indépendantes de CAE SYNAPSE et de ses entrepreneurs. Toutefois, ce décalage ne peut pas dépasser 1 mois.

### Limitation de responsabilité :

La responsabilité de CAE SYNAPSE résultant d'un vice de fonctionnement du bien est limitée aux dispositions précédentes en ce qui concerne notamment les vices cachés et les dommages immatériels.

En cas de mauvais fonctionnement et / ou de mauvaise utilisation des biens et services vendus, de modifications des produits résultant des fabricants et services réalisés par des tiers, CAE SYNAPSE et ses entrepreneurs ne pourront être tenus pour responsables des dommages de toute nature occasionnés, qu'ils soient matériels, immatériels ou corporels.

En tout état de cause, la responsabilité de CAE SYNAPSE et de ses entrepreneurs est limitée au montant de la commande. Ces derniers ne pourront être inquiétés pour de simples erreurs ou oublis qui pourraient subsister malgré le soin apporté dans la présentation des produits et des services.

## 11. CLAUSE RESOLUTOIRE

En cas d'inexécution de ses obligations par une partie, le contrat sera résolu de plein droit au profit de l'autre partie sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. La résolution prendra effet 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

## 12. LITIGE

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. Le client a la possibilité, avant toute action en justice, de rechercher une solution amiable avec CAE SYNAPSE. A défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal de Chambéry (73), quels que soient le lieu de livraison ou de réalisation et le mode de paiement.

## 13. INFORMATIQUE ET LIBERTES

En application de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant et conservées par CAE SYNAPSE.

## 14. DONNEES PERSONNELLES

Conformément au règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, CAE SYNAPSE collecte des données personnelles auprès de ses prospects et clients dans le but de gérer les devis, factures et paiements, réaliser les contrats, envoyer des mails et des courriers.

Les données sont collectées essentiellement au moment de la prospection, du devis ou de la facture et conservées pendant une durée conforme aux dispositions légales ou proportionnelle aux finalités pour lesquelles elles ont été enregistrées. Leur utilisation est strictement limitée aux finalités exposées ci-dessus. Les données collectées ne font l'objet d'aucune revente ni transmission à des destinataires non prévus.

CAE SYNAPSE a mis en œuvre une politique de sécurité destinée à empêcher un accès non autorisé aux données personnelles. Pour le cas où un accès non autorisé aurait lieu, CAE SYNAPSE s'oblige à la signaler à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et aux personnes concernées.

Les personnes physiques ont un droit permanent de contrôle de leurs données, et notamment d'y accéder, de demander leur portabilité (transfert à un autre prestataire), de les rectifier, de les faire effacer. Les réclamations éventuelles sont à déposer auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>



## 15. MISE A JOUR DES PRESENTES CGV

Les présentes conditions générales de vente peuvent être mises à jour. Les modifications sont contestables à compter de leur mise à jour et ne peuvent s'appliquer aux commandes précédant la mise à jour.