1. Préliminaire.

1.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes les prestations de services exécutées par Julie Liénart - Assistante Administrative, rue Ruy 234, B-4460 Grâce-Hollogne, administratrice de *Julie Liénart - Assistante Administrative* inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 1020.177.407, TVA BE 1020.177.407

1.2 Les Conditions Générales sont transmises au client lors de l'envoi de l'offre de prix. En signant avec *Julie Liénart - Assistante Administrative*, le client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales et en accepter l'ensemble. Elles resteront applicables durant toute la durée de la collaboration et toute modification sera transmise au client.

2. Offre, confirmation et prix.

2.1. *Julie Liénart - Assistante Administrative* adresse au client une offre détaillée relative aux prestations souhaitées. Cette offre est valable pour une période de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de la date d'émission.

2.2. Le client doit confirmer l'acceptation de l'offre par écrit à *Julie Liénart - Assistante Administrative* avant que la prestation de services ne débute. Si aucune confirmation n'a été envoyée par le Client dans le délai visé au 2.1 des Conditions Générales, *Julie Liénart - Assistante Administrative* considérera l'offre comme nulle.

2.3. Le client est libre de choisir entre 3 (trois) formules : le taux horaire, le forfait de 10 heures ou le forfait de 20 heures.

2.4. Le prix des prestations de services est indiqué en euros et soumis à 21% de TVA, sauf réglementation contraire. Toute augmentation de TVA ou toute nouvelle taxe qui serait imposée entre le moment de la commande et celui de la prestation de services sera mise à charge du client. Toute augmentation de prix sera communiquée par écrit par *Julie Liénart - Assistante Administrative*.

3. Paiement.

3.1. Toutes les factures sont payables sur le compte mentionné sur les factures de *Julie Liénart - Assistante Administrative* au plus tard 30 jours calendrier après la date de facturation.

3.2. Les prestations sous le régime du taux horaire sont facturées le mois suivant leurs réalisations. Les forfaits de 10 heures ou 20 heures sont payables d'avance.

3.3 **Clients consommateurs (B2C)**

Toute facture impayée à l'échéance mentionnée fera l'objet d'un premier rappel sans frais. Ce rappel accordera un ultime délai de 14 jours calendrier à compter de son envoi pour procéder au paiement.

En cas de non-paiement à l'issue de ce délai, des intérêts de retard au taux légal pourront être réclamés, ainsi qu'une indemnité forfaitaire fixée comme suit :

- 20 € si le montant dû est inférieur ou égal à 150 € ;
- 30 € majorés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 € et 500 € ;
- 65 € majorés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 €, avec un maximum de 2.000 €.

3.4 **Clients professionnels (B2B)**

En cas de non-paiement à l'échéance, la facture produira, de plein droit et sans autre mise en demeure, des intérêts de retard calculés au taux légal applicable aux transactions commerciales.

Une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros sera également due, conformément à la loi du 14 août 2021 relative à la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à l'échéance, *Julie Liénart - Assistante Administrative* se réserve le droit de suspendre ou de refuser toute prestation en cours ou à venir jusqu'à complet paiement des sommes dues.

4. Obligations de communication, délais et responsabilité.

4.1. *Julie Liénart - Assistante Administrative* s'engage à tout mettre en œuvre pour offrir à ses clients des prestations de services de qualité. Sans lien de subordination avec le client, *Julie Liénart - Assistante Administrative* collaborera néanmoins efficacement et prendra en compte ses instructions et ses priorités.

4.2. Le client s'engage à fournir à *Julie Liénart - Assistante Administrative* tous les moyens nécessaires à l'exécution des prestations, notamment les informations relatives aux tâches, les documents éventuels, les identifiants de connexions et toute autre donnée indispensable.

4.3. De manière générale les tâches confiées sont traitées avec diligence, s'entendant, notamment quant aux délais, comme obligation de moyen. Les parties se communiqueront à ce sujet mutuellement et en temps opportun toutes les informations utiles. En tous cas les demandes doivent être transmises à Julie Liénart - Assistante Administrative au moins quarante-huit (48) heures ouvrables avant l'échéance souhaitée. Les heures ouvrables se calculent les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 8h00 et 18h00. Les prestations sont suspendues pendant les périodes de vacances qui sont signalées un mois à l'avance.

4.4. De manière générale, les délais d'exécution sont automatiquement prolongés d'une durée équivalente au retard causé par la transmission tardive, incomplète ou imprécise des informations nécessaires. Julie Liénart - Assistante Administrative ne pourra être tenue responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution des tâches lorsque toutes les informations nécessaires ne lui auront pas été fournies à temps, ou lorsque celles-ci auront été communiquées de manière incomplète, imprécise ou tardive.

4.5. Le Client peut formuler une demande urgente, notamment par téléphone, par message ou par courriel. Dans ce cas, *Julie Liénart - Assistante Administrative* s'efforce de traiter la demande en priorité dans la mesure de ses moyens et de sa disponibilité. Toutefois, aucune garantie de délai ou de résultat n'est donnée pour les demandes urgentes et *Julie Liénart - Assistante Administrative* ne pourra être tenue responsable ni encourir de pénalités en cas de retard ou de non-exécution liée à une demande urgente non satisfaite, sauf en cas de délai convenu et sous réserve de ce qui est stipulé au point 4.4 ci-dessus.

4.6. En cas de force majeure (maladie, accident, hospitalisation), ni *Julie Liénart - Assistante Administrative*, ni le client ne pourra être tenu responsable de la non-exécution de ses obligations. Les parties s'engagent à se tenir informées de la survenance d'un tel événement et détermineront ensemble des modalités de poursuite de la collaboration.

5. Résiliation et fin de collaboration.

5.1. Les parties peuvent mettre fin à la collaboration en cours d'un commun accord ou de façon unilatérale. Cette fin de collaboration devra être notifiée par écrit, avec un préavis de 15 jours à compter de la date de notification.

5.2. En cas de résiliation par le client, toute prestation exécutée par *Julie Liénart - Assistante Administrative* sera due au prix convenu, y compris celles prestées pendant la période de préavis de 15 jours. En ce qui concerne les forfaits, *Julie Liénart - Assistante Administrative* se réserve le droit de conserver une indemnité de résiliation de 30% du prix des services dont la commande a été résiliée par le client. Le solde restant, le cas échéant, sera remboursé au client.

5.3 En cas de résiliation par le Prestataire, *Julie Liénart – Assistante Administrative* s'engage à exécuter les prestations restantes dans le cadre de la collaboration conclue sous forme de forfait, dans la limite des heures payées et jusqu'à l'épuisement du forfait ou de la période de préavis, selon la durée la plus courte. Si le forfait n'est pas entièrement utilisé durant cette période, le solde restant sera remboursé au Client. En cas de résiliation d'une collaboration sur base d'un taux horaire, Julie Liénart – Assistante Administrative s'engage à prester un préavis de 15 jours prenant cours à la date de notification de la fin de la collaboration. Les prestations effectives durant cette période seront facturées au prix horaire convenu.

6. Sécurité.

6.1. Les parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens possibles en matière de sécurité et de confidentialité des informations, adresses mails, documents, identifiants, ... partagés dans le cadre de la collaboration.

7. Confidentialité.

7.1. Toute information transmise par le client sera conservée de manière confidentielle par *Julie Liénart - Assistante Administrative*. Cette obligation de confidentialité ne concerne pas les informations connues par *Julie Liénart - Assistante Administrative* ou le grand public avant ou après le début de la collaboration.

7.2. Dans le cadre des prestations pour plusieurs clients différents, chaque client bénéficie d'une confidentialité totale et indépendante. Les informations, documents ou échanges transmis par un client ne sont en aucun cas communiqués, partagés ou rendus accessibles à d'autres clients ou à tout tiers.

7.3. À des fins de promotion ou de présentations de ses services, et après accord du client, *Julie Liénart - Assistante Administrative* peut communiquer le nom du client et une description de la collaboration (sans divulguer d'informations considérées comme confidentielles). Le client peut lui aussi communiquer de la même manière et pour les mêmes raisons.

8. Protection de la Vie Privée.

8.1. Les parties se conformeront au RGPD et collaboreront de bonne foi à cette fin dans le cadre de l'exécution du contrat.

8.2. *Julie Liénart - Assistante Administrative* s'engage à respecter la législation applicable à la protection et au traitement des données personnelles : règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à

l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

8.3. Les données personnelles du client seront traitées dans le cadre de l'exécution la collaboration et afin d'informer le client des activités de *Julie Liénart - Assistante Administrative*. En aucun cas les données personnelles ne seront échangées ou vendues à des tiers par *Julie Liénart - Assistante Administrative*.

8.4. La responsable du traitement des données est Julie Liénart, Assistante Administrative, rue Ruy 234 à 4460 B-Grâce-Hollogne, inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 1020.177.407. Les données seront conservées 3 (trois) ans après la fin de la collaboration, sauf ce qui concerne les données de facturation qui seront conservées pendant 10 ans.

8.5. Concernant ses données personnelles, le client conserve le droit d'accéder à ses données, de les rectifier, de demander leur effacement, de limiter leur traitement, de s'opposer à leur utilisation et de les transférer. Il peut également retirer son consentement à tout moment. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez me contacter à contact@julielienart.be. S'il estime, après m'avoir contactée, que ses droits ne sont pas respectés, il peut déposer une réclamation concernant le traitement de ses données par Julie Liénart - Assistante Administrative à l'Autorité de Protection des Données : contact@apd-gba.be.

9. En cas de litiges.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit belge.

En cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable avant toute action judiciaire. À défaut, le litige sera porté devant le tribunal compétent de l'arrondissement judiciaire de Liège.

Pour toute question relative aux présentes CGV, vous pouvez me contacter à contact@julielienart.be. Les présentes conditions sont susceptibles d'être mises à jour à tout moment.