# Conditions générales au 1er janvier 2024

Le client doit impérativement prendre connaissance des conditions générales de l'entreprise MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, qui régissent les obligations contractuelles de chaque partie.

Les conditions générales en langue française font foi.

## 1 Champs d'application

### 1.1 Champs d'application

Ces conditions générales sont applicables à l'ensemble des activités et des prestations fournies par l'entreprise MS Gestion et Conseils, S. Marcuet (mandataire), dans le cadre des mandats donnés par les clients (mandants). Les dispositions légales de la législation Suisse relative au contrat de mandat figurent dans les articles 394 et suivants du Code des Obligations.

## 2 Etendue et exécution du mandat

### 2.1 Etendue du mandat

Le mandat détermine l'étendue des prestations que doit fournir le mandataire. Le mandat peut être conclu oralement ou par écrit.

### 2.2 Exécution du mandat

Le mandat est exécuté selon les principes conformes à l'exercice de la profession. Le mandataire considère comme exact les faits mentionnés par le mandant, en particulier les chiffres, pour autant qu'il ne puisse constater d'irrégularités manifestes.

La vérification de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la régularité des documents et chiffres remis, notamment de la comptabilité et du bilan, ne fait partie du mandat que s'il en a été convenu par écrit.

### 2.3 Conditions générales

Les présentes conditions générales sont systématiquement portées à la connaissance de chaque client. Elles sont à disposition lors d'un rendez-vous ou sur le site internet. Que le mandat soit conclu oralement, par écrit ou via le site internet, le client adhère entièrement et sans réserve des présentes conditions générales.

## 3 Durée des offres

### 3.1 Offres

Les offres personnalisées ont une durée de validité de 30 jours à compter de leur remise.

## 4 Conclusion du contrat

### 4.1 Conclusion

Un contrat oral ou écrit est réputé conclu une fois que le client a donné son accord.

L'établissement du contrat s'effectue lors de la première discussion. Pour les prestations de services, le paiement de la prestation par le client équivaut à une signature de contrat.

Le contrat est réputé conclu de la part de MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, sous les éventuelles réserves mentionnées dans le contrat.

Pour les services en ligne, en validant la commande, le client conclu à un contrat et reconnaît avoir pris connaissances des Conditions générales de vente et d'utilisation sans opposition.

## 5 Contenu général du contrat

### 5.1 Contenu

L'objet du contrat correspond aux activités convenues dans des cas individuels et menées par MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, et en aucun cas la garantie de l'apparition de certaines conséquences économiques et autres. Pour cette raison, MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, malgré la disposition de certains résultats de travail, ne peut s'engager à aucune déclaration sous la forme d'attentes, de prévisions ou de recommandations visant une garantie quant à l'apparition de conditions appropriées.

## 6 Validités et conditions d'annulation

### 6.1 Entrée en vigueur et durée de validité

Les conditions générales entrent en vigueur à la conclusion d'un contrat (voir 4.1) et la durée de validité n'est pas limitée.

### 6.2 Extinction du mandat

Le mandat prend fin par l'exécution des prestations convenues, à l'expiration du temps prévu. Le client peut mettre fin à un mandat à tout moment, par écrit, jusqu'à 48 heures avant le début de la prestation. En cas de résiliation tardive, le montant de la prestation reste dû.

Un mandat conclu pour une durée indéterminée peut être révoqué en tout temps avec un délai de 2 mois pour la fin d'un mois. La révocation requiert la forme écrite. La révocation en temps inopportun entraîne une indemnisation du dommage causé.

En cas de révocation du mandat par le mandataire, ce dernier est tenu de procéder encore aux actes nécessaires que l'on peut raisonnablement exiger afin de prévenir tout dommage causé au mandant et ceci dans les délais utiles. Cette disposition n'est pas applicable si les honoraires du mandataire n'ont pas été régulièrement payés par le mandant.

### 6.3 Services en ligne

Le délai de révocation de 7 jours débute dès que le contrat a été conclu. Le client peut annuler la commande sans justification. Le client doit faire valoir ce délai, par courrier ou par mail.

Dans le cas où l'exécution du contrat a débuté avant le délai de révocation, le délai de rétractation n'est plus valable. En sélectionnant l'option « livraison prioritaire », le client prend connaissance qu'il n'y a pas de délai de révocation.

En cas d'annulation, seul le prix des services commandés est remboursé. Le remboursement des sommes effectivement réglées par le client est effectué dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la révocation.

### 6.4 Séance d'accompagnement (coaching) et cours privés : annulation avant la première séance et report d'une séance

Toute annulation doit être faite par écrit et le dédit est de 50 % du prix total en cas de retrait intervenant dans les 14 jours ouvrables avant la première séance et de 80 % du prix total pour toute annulation faite dans les 7 jours ouvrables avant la première séance. Dès que le cours ou la séance d'accompagnement a débuté, le montant est dû en totalité.

Concernant les séances d'accompagnement individuel et les cours privés, le client peut reporter un rendez-vous jusqu'à 24 heures avant la séance afin d'éviter que le temps réservé lui soit facturé.

### 6.5 Formations en groupe

En cas d'inscriptions insuffisantes, MS Gestion et Conseils, S. Marcuet se réserve le droit de déplacer, de modifier et d'annuler un cours.

Toute annulation par le client doit être faite par écrit et le dédit est de 50 % du prix total en cas de retrait intervenant dans les 14 jours ouvrables avant le début de la formation et de 80 % du prix total pour toute annulation faite dans les 7 jours ouvrables avant le début de la formation. Dès que le cours a débuté, le montant est dû en totalité.

## 7 Tarifs

### 7.1 Honoraires

Sont valables les prix mentionnés dans la description actuelle de l'offre de prestation. Des adaptations de prix demeurent réservées. Les tarifs mentionnés sur internet sont à titre indicatif et peuvent varier.

Sauf accord écrit contraire, les honoraires sont facturés sur la base du temps consacré à l'exécution du mandat selon un tarif horaire et des frais engagés. Chaque période de travail effectuée pour le compte du client est décomptée selon le temps effectif (minimum 30 minutes). Le tarif horaire de MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, se monte entre CHF 80.- et CHF 140.- en fonction du genre de prestation. Certaines prestations sont facturées forfaitairement et varient en fonction de la complexité du travail.

7.2 Frais de déplacement

Les déplacements effectués par le mandataire pour se rendre chez le mandant ou à toute autre réunion en relation avec le mandat font partie du temps de travail. Afin de couvrir les différents frais et le temps de travail, un montant forfaitaire maximal de CHF 2.- par kilomètre est facturé.

7.3 Frais annexes

Quel que soit le tarif appliqué, MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, est susceptible de facturer des frais annexes liés à l'exécution de son mandat, tels que les frais usuels de ports, de copies, etc.

7.4 Services en ligne - facturation

Les tarifs sont calculés en fonction des données mentionnées par le client dans le questionnaire. Si MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, remarque que la montant facturé n'est pas correct à cause des erreurs effectuées par le client, une facture complémentaire sera remise au client.

## 8 Factures et paiements

8.1 Facturation

Pour les contrats à durée indéterminée, les honoraires sont facturés régulièrement (mensuel, trimestre, semestre, autres) avec le détail des prestations et le nombre d'heures effectuées.

Pour les autres mandats, les honoraires sont facturés soit au début ou soit à la fin du mandat. Concernant les services en ligne, les honoraires sont facturés à l'avance.

8.2 Conditions de paiement

Les prétentions d'honoraires sont échues au moment de la facturation. Si le paiement n'est pas reçu dans les 30 jours suivant la date de facturation, le mandataire se réserve la possibilité de suspendre, sans préavis, l'exécution du mandat. Le client supporte seul toutes les conséquences d'une telle suspension.

En cas de non-règlement de la facture dans le délai prescrit, le client reçoit un rappel. A l'échéance du délai de paiement, le client est mis en demeure.

Pour certains mandats, MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, se réserve le droit de demander le paiement total au moment de la remise du service demandé. Pour les services en ligne, les paiements se font en avance. Tant que le paiement n'a pas été reçu, le mandat n'est pas effectué.

8.3 Acompte

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, se réserve le droit de demander un ou plusieurs acomptes.

8.4 Réclamation

Le client peut faire parvenir une réclamation relative à une facture, par écrit, dans un délai maximum de 10 jours à compter de sa réception. A défaut, la facture sera considérée comme acceptée et devra être payée dans le délai de paiement mentionné.

## 9 Réservation d'un rendez-vous (par internet ou autre)

9.1 Réservation et paiement

En tant que client, il a la possibilité de s'inscrire et de réserver des rendez-vous en fonction de la demande et suivant les disponibilités proposées. L'envoi d'une réservation par le client via le site interne indique l'adhésion entière et sans réserve des présentes conditions générales.

Une confirmation automatique est envoyée par MS Gestion et Conseils, S. Marcuet.

9.2 Responsabilité du client et facturation

Le client a le choix entre différentes propositions d'horaires. Le montant facturé correspond au temps réservé par le client. Si MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, ne peut pas conseiller le client dans le temps réservé, une offre sera proposée et discutée avec le client et la prestation sera terminée ultérieurement. Pour certaines prestations, le tarif est forfaitaire et varie en fonction de la complexité du travail.

9.3 Annulation

Les rendez-vous annulés tardivement sont automatiquement facturés. Pour les rendez-vous, où il est mentionné un tarif variable, un montant forfaitaire de CHF 50.- sera facturé. Le client a la possibilité de reporter un rendez-vous jusqu'à 24 heures avant l'entretien, afin d'éviter que le temps réservé lui soit facturé.

## 10 Responsabilités

10.1 Responsabilités du mandataire

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, traite avec des partenaires professionnellement reconnus, adhérant à sa chartre de qualité, choisis dans leur spécialité pour leur sérieux et leur engagement dans l'éthique de leur profession.

Le mandataire répond de ses propres actes ainsi que de ceux de ses collaborateurs. La responsabilité du mandataire est soumise, d'une manière générale, aux mêmes règles que celle du travailleur dans les rapports de travail (art. 398 al. 1 CO).

Il est toutefois expressément spécifié que, lorsque le mandant subit un préjudice de fortune en raison d'une faute professionnelle commise par le mandataire, la responsabilité civile du mandataire est limitée (plafonnée) au montant des honoraires facturés par lui pour l'exécution de la prestation qui est directement à l'origine du préjudice de fortune.

10.2 Responsabilités du client

Le client s'engage à mettre à disposition de MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, dans les délais convenus, l'ensemble des documents et informations nécessaires à l'exécution du mandat, à porter à la connaissance de MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, les faits importants, les engagements susceptibles d'affecter le résultat et la situation personnelle ou de l'entreprise en tout temps et à confirmer que les documents, renseignements et explications fournis sont complets et exacts. Dans le cas contraire, MS Gestion et Conseils, S. Marcuet ne peut pas être tenu pour responsable de faux dans les documents.

Le client reste responsable des documents et est tenu de conserver les pièces conformément aux dispositions légales en la matière.

10.3 Délais de traitement

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet s'engage à effectuer la prestation demandée dans un délai raisonnable dès la réception de la totalité des documents. Si la prestation doit être faite en prioritaire, le client doit en informer le mandataire.
Pour les services en ligne, les délais mentionnés et choisis par le client débutent dès la réception du paiement et de la totalité des documents nécessaires à l'établissement de la prestation.

## 11 Protection des données et sécurité

11.1 Secret professionnel

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, garantit le secret professionnel et respecte strictement la loi sur la protection des données dans l'utilisation des données relatives aux clients.

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, a le droit de traiter ou de faire traiter ces données en Suisse ou à l'étranger dans la mesure où, et aussi longtemps que cela est nécessaire à l'obtention du paiement dû pour ses prestations.

11.2 Devoir de garder le secret

Le mandataire est tenu de garder le secret sur tous les faits qui parviennent à sa connaissance dans l'exécution de son mandat, à moins que le mandant ne le libère de cette obligation. Le devoir de discrétion subsiste après la fin du contrat.

Les données personnelles seront traitées de manière confidentielle et utilisées uniquement dans la mesure nécessaire pour l'exécution du contrat et dans le respect de la protection des données. Sans opposition formelle de la part du mandant, MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, est autorisé à utiliser les adresses à des fins de marketing, pour l'informer des nouvelles offres.

11.3 Collaboration de tiers

Pour exécuter le mandat, le mandataire peut faire appel à des collaborateurs, à des tiers compétents ainsi qu'à des entreprises (droit de substitution).

Les tiers sont également soumis à l'obligation de garder le secret.

MS Gestion et Conseils s'engage à ne pas transmettre les données personnelles du mandataire à aucun tiers non autorisé (publicité ou autres).

11.4 Protections des données

Les informations reçues par le mandataire sont conservées par MS Gestion et Conseils pour effectuer le mandat et archivées le temps nécessaire pour nous conformer à nos obligations contractuelles envers le mandataire. Les données peuvent être supprimées par MS Gestion et Conseils en toute discrétion.

La transmission des documents en ligne se fait avec un hébergeur situé en Suisse. Les données sont chiffrées et sécurisées.

Pour plus de détails concernant la protection des données, la déclaration de la protection des données est à disposition sur le site internet.

11.5 Création d'un compte-client sur le site internet

Le client a la possibilité de créer un compte, avec un identifiant et un mot de passe personnel et confidentiel, qui lui permet d'accéder à son compte. Les données collectées sont utilisées uniquement pour le traitement du mandat.

L'Utilisateur est entièrement responsable des conséquences en cas de perte ou du vol de ses Identifiants et doit en informer MS Gestion et Conseils, S. Marcuet dans les plus brefs délais. Aucune responsabilité ne pourra être engagée contre MS Gestion et Conseils, S. Marcuet.

11.6 Droit d'auteur et droits d'utilisation

Tous les éléments et productions de MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, sont et restent sa propriété intellectuelle et exclusive. Le client s'engage à faire un usage strictement personnel des documents qui lui sont remis dans son dossier personnalisé.

11.7 Sécurité

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet s'engage, au maximum, pour sécuriser son site internet www.msgestion.ch. L'utilisation du site internet www.msgestion.ch se fait sous l'entière responsabilité du client et à ses risques et périls. Le client doit également prendre toutes les mesures adéquates, lors de l'utilisation ou d'un téléchargement des documents reçus par MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, afin de protéger ses propres données et logiciels de la contamination par des virus circulant sur internet. Le client est également responsable pour tous les dommages causés sur son matériel personnel.

11.8 Garantie

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet fait tout son possible pour assurer que l'information soit correcte et à jour sur le site internet www.msgestion.ch. Bien que des erreurs puissent cependant se produire, le contenu a été soigneusement compilé. L'auteur n'accepte aucune garantie ou responsabilité pour l'exactitude, la fiabilité, l'exhaustivité et l'actualité de l'information. L'utilisation du site internet et les informations qu'il contient sont au risque de l'utilisateur. Des modifications peuvent être apportées à tout moment.

## 12 Dispositions finales

12.1 Litiges

Le droit Suisse s'applique à l'ensemble des relations entre MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, et ses clients. Pour tous les litiges, le fort exclusif est dans le canton de Berne.

12.2 Modifications

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet, se réserve le droit de modifier en tout temps et sans préavis les présentes conditions générales.

## 13 Coordonnées de l'entreprise

MS Gestion et Conseils, S. Marcuet

Rue de Nidau 11 – 2502 Biel/Bienne

Registre du commerce CHE-374.541.201 – Non assujetti à la TVA