

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CABINET CREANC'IALE

Adresse : 415 rue de la Juine | 45160 OLIVET

SIRET N° 98185934100027

E-mail : contact@creanciale.com | Téléphone : 02.59.16.13.24

Site internet : www.creanciale.com

Conformément aux dispositions des articles **R 1234-1 et 124-7** du Code de procédures d'exécution : RC Pro PL-FR-PSC000089941/00

Les fonds encaissés pour le compte des mandants sont déposés sur un compte bancaire dédié, distinct des fonds propres du Cabinet, conformément à la réglementation applicable au recouvrement pour compte d'autrui.

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (« CGV ») régissent les prestations de recouvrement amiable et, sur demande expresse du client, l'accompagnement dans les procédures judiciaires ou d'exécution.

Elles s'appliquent à tout mandat de recouvrement et à tout devis accepté par le client (« le Mandant »). La signature du mandat, du devis ou tout autre moyen d'acceptation écrit vaut acceptation sans réserve des CGV.

En cas de contradiction, les conditions particulières prévues au mandat ou au devis prévalent sur les présentes CGV.

Article 2 – Prestations et mandat

Le Mandant confie au Cabinet Créanc'iale une mission de recouvrement concernant les créances désignées dans le mandat ou les dossiers transmis, dans le cadre d'une convention signée préalablement.

Le Cabinet agit en qualité de mandataire du Mandant, dans les limites des pouvoirs qui lui sont confiés. Il peut contacter le débiteur, négocier un règlement, recevoir les paiements destinés au Mandant et proposer un échéancier dans la limite de six échéances, sauf instruction contraire écrite du Mandant.

Toute procédure judiciaire, mesure d'exécution forcée, recours à un avocat, commissaire de justice ou autre intervenant externe nécessite l'accord préalable écrit du Mandant et, le cas échéant, l'acceptation d'un devis ou d'une convention spécifique.

Article 3 – Obligations du Cabinet

Le Cabinet Créanc'iale met en œuvre les diligences raisonnables nécessaires au recouvrement des créances confiées, dans le respect des lois et règlements applicables.

Le Cabinet est tenu à une obligation de moyens et ne garantit ni le recouvrement intégral des créances ni la solvabilité du débiteur.

Le Cabinet transmet au Mandant un suivi des dossiers selon les modalités prévues au mandat ou, à défaut, à la demande du Mandant dans un délai raisonnable.

Article 4 – Obligations du Mandant

Le Mandant garantit l'exactitude, la licéité et la disponibilité des informations, pièces et documents transmis au Cabinet, notamment ceux justifiant la créance, son montant, son exigibilité et l'identité du débiteur.

Le Mandant s'engage à informer sans délai le Cabinet de tout paiement direct, accord, contestation, procédure ou échange intervenu avec le débiteur pendant la durée du mandat.

Le Mandant s'abstient de toute démarche parallèle susceptible de compromettre la mission confiée au Cabinet, sauf accord écrit préalable ou nécessité légitime.

Le Mandant demeure responsable du bien-fondé de sa créance. Il garantit le Cabinet contre les conséquences d'informations erronées, incomplètes ou trompeuses transmises dans le cadre du mandat.

Article 5 – Prix et rémunération

Les tarifs, commissions, frais de dossier et modalités de calcul applicables sont ceux figurant dans le devis, le mandat ou le barème en vigueur communiqué au Mandant avant la conclusion du contrat ou sur notre site internet.

Les prix sont exprimés hors taxes sur les sommes recouvrées, sauf indication contraire. La TVA et les taxes applicables sont ajoutées au taux en vigueur.

La rémunération du Cabinet est due pour tout règlement obtenu dans le cadre du dossier confié, y compris lorsque le paiement est versé directement au Mandant ou à un tiers après l'ouverture du dossier, sauf preuve que ce règlement est sans lien avec l'intervention du Cabinet.

Tout dossier déjà réglé avant sa transmission, sans information ou justificatif communiqué avant son ouverture, peut faire l'objet de frais de traitement de 30 € HT.

Aucun frais extérieur ou subsidiaire ne sera engagé sans accord préalable écrit du Mandant, sauf urgence justifiée ou obligation légale.

Article 6 – Encaissement et reversement

Le Cabinet peut encaisser les sommes réglées par les débiteurs pour le compte du Mandant.

Les sommes encaissées sont reversées au Mandant après déduction des honoraires, commissions, frais convenus et sommes éventuellement dues au Cabinet. Le reversement intervient selon les modalités du mandat et, à défaut, au plus tard le 5 du mois suivant l'encaissement, sous réserve de la réception d'un RIB valide.

En cas d'échéancier ou de paiement partiel, le Cabinet peut conserver les fonds jusqu'au règlement complet du dossier, sauf demande écrite et motivée du Mandant ou stipulation contraire au mandat.

Article 7 – Facturation et paiement

Les factures du Cabinet sont payables à la date indiquée sur la facture, sans escompte, sauf convention contraire écrite.

En cas de retard de paiement par un client professionnel, des pénalités de retard sont exigibles de plein droit à compter du jour suivant la date de règlement figurant sur la facture. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € est également due par les clients professionnels, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais réellement engagés sont supérieurs. En plus, des intérêts trois fois le taux légal en vigueur à date échue.

Le Cabinet peut suspendre l'exécution de ses prestations quinze jours après une relance restée sans effet, sans préjudice des sommes dues.

Article 8 – Durée et résiliation

Le mandat est conclu pour une durée minimale de deux (2) mois, sauf durée différente prévue dans les conditions particulières.

Chaque partie peut résilier le mandat pour motif légitime, par notification écrite. Le Mandant reste redevable des honoraires, commissions et frais dus au titre des diligences accomplies (30€ HT pour ouverture de dossier) et des paiements intervenus pendant la mission ou résultant directement de celle-ci.

En cas d'absence prolongée de réponse du Mandant, de défaut de transmission des informations nécessaires ou de reprise non concertée du dossier, le Cabinet peut clôturer ou suspendre le dossier après relance écrite. Le forfait de clôture ou de dédommagement éventuellement applicable doit être clairement indiqué dans le mandat ou le devis accepté.

Article 9 – Responsabilité et réclamations

Le Cabinet répond des dommages directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de sa mission, dans les limites prévues par la loi et par son contrat d'assurance.

Le Cabinet ne peut être tenu responsable de l'insolvabilité du débiteur, de l'absence de paiement, de la prescription de la créance si les informations nécessaires n'ont pas été communiquées à temps, ni des conséquences d'informations erronées fournies par le Mandant.

Toute réclamation relative à un dossier doit être adressée par écrit au Cabinet dans les trois mois suivant l'avis de clôture ou le dernier reversement.

Article 10 – Médiation et litiges

En cas de différend, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable avant toute action judiciaire.

Lorsqu'il agit en qualité de consommateur, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation, après réclamation écrite préalable auprès du Cabinet. Les coordonnées du médiateur compétent sont les suivantes :

AMF (autorité des marchés financiers)
17, place de la Bourse – 75082 Paris Cedex 02
Accueil – 01.53.45.60.00

Le médiateur doit être un médiateur de la consommation référencé pour votre activité ; l'adhésion à un dispositif de médiation est obligatoire lorsque vous contractez avec des consommateurs.

Pour les litiges entre professionnels, compétence expresse est attribuée au **Tribunal de commerce d'Orléans**, sous réserve des règles impératives applicables et de l'acceptation valable de cette clause par le client professionnel.

Article 11 – Dispositions générales

Aucune exclusivité n'est consentie au Cabinet, sauf disposition contraire prévue au mandat.

Toute modification des présentes CGV doit faire l'objet d'un écrit accepté par les deux parties. Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables.

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Article 12 – Références commerciales et communication

Le Cabinet Créanc'iale peut mentionner le nom, la dénomination sociale et, le cas échéant, le logo du Mandant comme référence commerciale sur ses supports de communication, notamment son site internet, ses documents commerciaux et ses réseaux professionnels.

Cette utilisation est soumise à l'accord préalable écrit du Mandant, recueilli par une case à cocher, une clause spécifique du mandat ou tout autre support permettant d'en rapporter la preuve.

Le Mandant peut retirer son accord à tout moment, sans frais, en adressant sa demande par e-mail à **contact@creanciaie.com** ou par courrier à l'adresse du Cabinet. Le retrait n'affecte pas la licéité des utilisations déjà réalisées avant sa réception.

Article 13 – Preuve et communications électroniques

Les parties conviennent que les échanges électroniques (courriels, messages via la plateforme ARPEGE, etc.) font foi entre elles pour la preuve des communications relatives à l'exécution des mandats, sous réserve des dispositions légales contraires.

Le Mandant reconnaît la valeur probante des systèmes d'enregistrement automatique du Cabinet, sauf à rapporter une preuve contraire.

Article 14 – Garantie et assurance

Le Cabinet Créanc'iale déclare avoir souscrit une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle, conformément à la réglementation applicable.

Le Mandant garantit et indemnise le Cabinet Créanc'iale contre toute action ou réclamation d'un tiers résultant de l'utilisation des CGV, du site internet ou de la plateforme ARPEGE à des fins non prévues par le mandat.

Article 15 – Protection des données personnelles

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés », le Cabinet Créanc'iale traite les données personnelles nécessaires à l'exécution de sa mission de recouvrement, au suivi des dossiers, à la gestion des encaissements et reversements, ainsi qu'au respect de ses obligations légales et réglementaires.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire au traitement et au suivi du dossier. Après clôture du dossier, elles peuvent être conservées en archivage intermédiaire, avec accès restreint, pendant les durées nécessaires au respect des obligations légales, comptables, fiscales, probatoires ou à l'exercice et à la défense de droits en justice. À l'issue de ces durées, les données sont supprimées ou anonymisées de manière irréversible. La politique de protection des données du Cabinet Créanc'iale, qui complète le présent article, peut être consultée à l'adresse suivante :

<https://recouvrement45.com/politique-de-protections-des-donnees/>

Toute personne concernée dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque cela est applicable, de portabilité de ses données. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande au Cabinet Créanc'iale par e-mail à

contact@creanciaie.com ou par courrier à **l'adresse postale du cabinet**.

La personne concernée peut également introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), notamment si elle estime que le traitement de ses données n'est pas conforme à la réglementation.

Article 16 – Site internet, plateforme ARPEGE et paiements en ligne

Le Cabinet met à disposition un site internet et, le cas échéant, une plateforme en ligne : (« **ARPEGE Online** ») permettant aux Mandants de suivre leurs dossiers de recouvrement et d'effectuer ou de recevoir des paiements. Le site est rédigé en français et les transactions sont libellées en euros. Les services sont destinés à être utilisés depuis le territoire français.

Le site peut contenir des liens vers des sites tiers ou des contenus fournis par des tiers (articles, photographies, textes, images, logiciels, etc.). Le Cabinet Créanc'iale n'exerce pas de contrôle sur ces sites ou contenus tiers et ne garantit pas leur exactitude, leur pertinence ou leur exhaustivité. En conséquence, le Cabinet ne peut être tenu responsable des dommages résultant de l'utilisation de ces sites ou contenus tiers.

À compter de 5 dossiers transmis, le Cabinet met à disposition du Mandant un accès à la plateforme ARPEGE Online, sous réserve des conditions prévues au mandat ou à toute convention spécifique. Le Mandant dispose d'un compte utilisateur lui permettant d'accéder au suivi de ses dossiers.

Le Mandant est seul responsable de l'utilisation de son compte, du choix d'un identifiant et d'un mot de passe sécurisés, ainsi que de la confidentialité de ses accès. En cas de manquement aux présentes CGV ou à la

convention, le Cabinet peut, après information du Mandant, suspendre ou supprimer le compte utilisateur, sans préjudice des sommes dues au titre des dossiers en cours.

Le site propose un lien de paiement sécurisé fourni par un prestataire spécialisé, **PayZen**, respectant les lois et normes applicables à son activité. Les paiements sont acceptés selon les moyens supportés par ce prestataire.

Le Cabinet Créanc'iale n'a pas accès aux données bancaires complètes des utilisateurs. Les données de paiement sont collectées et traitées directement par le prestataire de paiement, conformément à sa propre politique de confidentialité. Le Cabinet n'a connaissance que des informations nécessaires à la gestion du règlement (montant, date, référence du dossier, justificatif de paiement éventuel).

Article 17 – Dispositions finales

Le Mandant reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions générales et s'engage à ne pas initier de recouvrement parallèle pour les dossiers confiés, sauf accord écrit préalable ou nécessité légitime.

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire, sans préjudice des clauses de médiation et de compétence juridictionnelle prévues à l'article 10.