

FICHE – CONDITIONS GENERALES D’ENTREPRISE (PRESTATIONS DE SERVICE)

Vous êtes indépendant et vendez des produits ou préstez des services.

Les conditions générales vont cadrer votre relation avec vos clients.

Mais votre entreprise est unique et vos conditions doivent l’être aussi pour ‘correspondre’ à votre activité tout en étant conformes à la loi.

Pour préparer notre entretien et la rédaction, je vous remercie de répondre au mieux aux questions ci-dessous :

Photographie de votre entreprise

1) Quelles sont vos coordonnées ?

Personnelles :

NOM :

PRENOM :

Mail :

Gsm :

De votre entreprise ?

NOM :

DENOMINATION COMMERCIALE :

Siège social :

Numéro d’entreprise :

2) Avez-vous un site web que je peux déjà visiter pour avoir une première approche de vos activités ? dans l’affirmative, indiquez son adresse

Si vous nous autorisez à prendre contact avec le concepteur de votre site web, indiquez aussi ses coordonnées

3) Quelles sont les activités réellement développées par l'entreprise ?

4) Quels sont les documents que votre entreprise utilise (biffer les mentions inutiles) ?

- Facture
- Offre
- Devis
- Bon de commande
- Contrat
- Autre

Faites-nous parvenir vos documents commerciaux en format .doc si possible

5) Vos clients sont-ils (biffer les mentions inutiles) ?

- Des particuliers
- Des professionnels
- Des particuliers et des professionnels

6) Avez-vous déjà (biffer les mentions inutiles) ?

- des conditions générales de vente ou de prestation de services ?
- une politique de confidentialité
- un registre de traitement des données

Dans l'affirmative, faites-les nous parvenir en format .doc si possible

7) Comment vos clients sont-ils informés de vos conditions générales actuelles ?

8) A quoi vous servent les données de vos clients que vous encodez (biffer les mentions inutiles) ?

- exécution du contrat et comptabilité
- publicité
- autre ?

9) Quelle est la durée normale de validité de vos offres ou devis ?

10) Travaillez-vous avec des délégués commerciaux ? des sous-traitants ?

Modalités de paiement

11) Prévoyez-vous le paiement d'acomptes ? Dans l'affirmative, comment répartissez-vous généralement les acomptes ?

12) Le paiement d'acomptes, conditionne-t-il la poursuite de vos prestations ?

13) Vos prestations peuvent-elles être prises en charge par un système de prime ou de chèque-formation au bénéfice du client ? Si oui, lequel ?

14) Quand souhaitez-vous que votre client vous paye (biffer les mentions inutiles) ?

- Réception de la facture
- 8 jours
- 30 jours

15) Comment pratiquez-vous généralement vos récupérations de créance (biffer les mentions inutiles) ?

- délai pour les rappels,
- mises en demeure,
- avocat,
- huissier,
- société de recouvrement

Votre protection contre les litiges

16) Vos prestations ont-elles des spécificités qui vous laissent penser que des dispositions particulières doivent être prises pour vous protéger contre des litiges éventuels ?
Lesquelles ?

17) Avez-vous déjà connu des litiges ou des soucis antérieurs qui auraient pu être réglés si vous aviez pu vous référer à des règles précises ? Description sommaire

18) Comment se passe la réception du travail final par le client ?

19) Faites-vous parfois des contrats (biffer les mentions inutiles) ?

- en ligne ?
- à distance ?
- hors de votre entreprise ?
- du démarchage à domicile ?

20) Quel est selon vous le délai normal de contestation

- des éléments repris sur vos factures ?
- d'un défaut de la prestation réalisée ?

21) Quelles garanties donnez-vous habituellement à vos clients ?

22) Qu'est-ce que vous ne voulez absolument pas garantir ? (ex. le fait que x clients visitera le site web créé, l'absence totale de faute,)

23) Le client doit-il lui-même être attentif à certaines prescriptions légales particulières ?

24) Selon vous, jusqu'où va votre responsabilité en cas de défaut ? (ex. recommencer le travail gratuitement, ...)

25) Votre compagnie d'assurances prévoit-elle des obligations ou des limitations particulières à votre responsabilité ?
si oui, pouvez-vous me communiquer les conditions de votre contrat RC EXPLOITATION

26) Est-ce qu'en dehors de cas de force majeure, le marché dans lequel vous exercez a des particularités telles qu'il faut prévoir une modification de vos coûts qui devraient avoir un impact sur vos prix en cours d'exécution de contrat ? Lesquelles ?

27) Comment préférez-vous traiter un litige avec un client ? (Justice, conciliation, médiation, ...)

Vendez-vous également des produits ?

28) Dans ce cas, il faut également remplir la fiche : conditions générales de prestations de service

Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?

29)