

Conditions générales de vente

Recherches généalogiques, histoire familiale et accompagnement transgénérationnel

Projet non destiné à la contractualisation en l'état. SIREN, SIRET et statut renseignés selon les informations communiquées. Adresse professionnelle non indiquée à la demande de la prestataire. Avant utilisation contractuelle, les informations légales doivent être complétées, le régime de TVA confirmé et l'adhésion à NotreAccord Consommation rendue effective.

1. Prestataire et champ d'application

Les présentes CGV encadrent les prestations proposées aux clients particuliers par Mariette COLLOUD, sous le nom commercial Hereditae (ci-après « la prestataire »). Elles sont remises avant toute commande et jointes au devis sur un support durable.

SIREN : 789 330 123. **SIRET :** 789 330 123 00025. **Statut :** entreprise individuelle sous le régime de la micro-entreprise (autoentrepreneuse). **TVA :** [régime à confirmer].

Contact : mariettecolloud@outlook.fr · 07 87 17 84 35.

Le devis précise la mission, son périmètre, les livrables, les délais et les conditions financières. Les conditions particulières convenues par écrit prévalent sur les présentes CGV, dans le respect des droits impératifs du consommateur. La version acceptée lors de la commande reste applicable à celle-ci.

2. Nature des prestations

Les prestations peuvent comprendre des recherches documentaires, la reconstitution de liens de parenté, un arbre généalogique, un récit familial, une analyse transgénérationnelle ou des séances consacrées aux mémoires familiales, selon le devis.

L'accompagnement transgénérationnel propose une réflexion personnelle sur le récit familial. Le terme « déblocage des mémoires familiales » désigne cet accompagnement, sans promesse de guérison ni d'effet psychologique déterminé. Il ne constitue ni un diagnostic, ni un traitement, ni une psychothérapie. Les hypothèses évoquées ne prouvent pas une transmission causale entre événements familiaux et difficultés présentes.

3. Obligation de moyens, sans garantie de résultat

La prestataire est tenue à une obligation de moyens et non de résultat pour l'issue des recherches et de l'accompagnement. Elle met en œuvre les diligences raisonnables, sa compétence et les méthodes adaptées au périmètre convenu. Elle ne garantit pas de retrouver un acte, une personne, un lien de filiation, un secret familial ou un nombre déterminé d'ancêtres.

Cette obligation de moyens ne dispense pas de réaliser les diligences et de remettre les livrables contractuellement prévus. Une recherche infructueuse doit être expliquée : sources consultées, démarches effectuées et limites rencontrées.

Recherches et cadre financier

4. Disponibilité, intégrité et accès aux archives

Les recherches sont soumises à l'existence, à la conservation et à la disponibilité des archives. Certains fonds ont pu être détruits, perdus, dispersés, altérés, être incomplets, non classés ou non numérisés. Des erreurs, homonymies et contradictions peuvent également exister dans les sources.

L'accès dépend des règles de communicabilité, des autorisations nécessaires, des conditions des services d'archives et des détenteurs privés, ainsi que des horaires, fermetures et délais de réponse. L'absence d'un document dans un fonds ne démontre pas, à elle seule, l'absence de l'événement recherché.

La prestataire informe le client des obstacles significatifs et propose, lorsque cela est pertinent, des sources alternatives ou une adaptation de la mission. Tout changement de périmètre, supplément de prix ou nouveau délai contractuel requiert l'accord écrit du client. Si la mission ne peut être poursuivie, les parties font le point sur les travaux réalisés et le solde financier, sans préjudice des droits légaux du client.

La destruction ou l'indisponibilité d'archives ne vaut pas automatiquement force majeure et ne constitue pas une exonération générale de responsabilité.

5. Devis, commande et coopération du client

Le client fournit les informations connues et les copies de documents utiles, en signalant les incertitudes. Il s'assure de pouvoir transmettre ces pièces et respecte les droits des personnes concernées. La prestataire précise les éventuelles autorisations ou procurations nécessaires.

Le contrat est formé par l'acceptation écrite du devis et des CGV préalablement remis. Une simple demande via le formulaire du site n'empporte ni commande, ni obligation de paiement. L'acceptation des CGV ne vaut pas demande de commencer avant la fin du délai de rétractation.

La prestataire distingue, dans ses restitutions, les faits documentés, les hypothèses et les points restant à vérifier. Les originaux ne sont confiés qu'après accord spécifique sur leurs modalités de remise et de restitution.

6. Prix et frais supplémentaires

Les prix sont exprimés en euros, avec le montant total à payer et le traitement de la TVA indiqués sur le devis. Les tarifs « à partir de » dépendent notamment de la complexité du dossier, du volume documentaire et des frais d'archives.

Les frais de copies, d'archives, de déplacement, d'affranchissement, de traduction ou de tiers sont déterminés à l'avance par devis et soumis à l'accord écrit du client. Aucun dépassement du montant accepté n'est engagé sans accord écrit. Le devis précise la durée de validité de l'offre et les éventuelles limites du forfait : temps de recherche, zones, générations visées et livrables.

Le prix rémunère le travail convenu et effectivement accompli, y compris lorsque les recherches documentées sont négatives. L'absence de découverte ne justifie pas, à elle seule, un remboursement ; elle ne prive pas le client de recours en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution.

Exécution et droits du client

7. Paiement, délais et restitution

Les moyens de paiement, l'échéancier, l'éventuel acompte ou les arrhes et le solde sont expressément définis au devis. Aucune avance n'est exigée en l'absence d'accord. Les sommes versées d'avance sont qualifiées conformément au contrat et aux règles légales applicables.

Le devis indique une date ou un délai d'exécution et le point de départ convenu, en tenant compte des pièces ou autorisations nécessaires. En cas de difficulté, le client est informé rapidement. Une modification du délai est convenue par écrit ; les droits légaux liés à un retard ou à une inexécution restent applicables.

Les livrables sont remis selon le format convenu, avec les références disponibles et les réserves utiles. Le nombre de générations indiqué au devis fixe le champ de recherche ; son atteinte dépend des sources, sous réserve des engagements particuliers expressément pris.

8. Rétractation : contrats à distance ou hors établissement

Le client consommateur dispose de **14 jours à compter de la conclusion du contrat de services** pour se rétracter sans motif. Il peut utiliser le formulaire annexé ou toute déclaration non équivoque adressée à mariettecolloud@outlook.fr. Un accusé de réception est envoyé par e-mail lorsque la rétractation est reçue par cette voie.

Les sommes dues au titre d'un remboursement sont restituées dans les 14 jours suivant l'information de la rétractation, par le même moyen de paiement, sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. Si le service n'a pas commencé, le remboursement est intégral.

Un commencement avant la fin des 14 jours nécessite une **demande expresse distincte du client**. Si le client se rétracte après un tel commencement, seule la part du service effectivement fournie, proportionnée au prix total convenu, peut être due dans les conditions légales. Aucune somme n'est due pour ce commencement si les conditions légales de demande expresse et d'information n'ont pas été respectées.

Le droit de rétractation n'est perdu avant le terme des 14 jours que lorsque la prestation est pleinement exécutée, après accord préalable exprès du client et reconnaissance par celui-ci de la perte de ce droit à pleine exécution. Ces accords ne sont jamais présumés. Les règles spécifiques aux contrats hors établissement, notamment concernant les paiements, s'appliquent lorsqu'elles sont pertinentes.

9. Annulation ou report en dehors de la rétractation

Le client prévient la prestataire dès qu'un report ou une annulation est nécessaire. Un report de séance peut être convenu sans frais ; aucune pénalité forfaitaire n'est prévue par les présentes CGV.

En cas d'arrêt d'une recherche d'un commun accord, un décompte justifié porte sur le travail réalisé et les frais préalablement acceptés et effectivement engagés. Les avances excédentaires sont remboursées. Si la prestataire annule une prestation non réalisée, les sommes correspondantes sont remboursées, sous réserve d'un report accepté et des autres droits légaux du client.

Confidentialité et différends

10. Responsabilité

La prestataire répond des manquements qui lui sont imputables dans les conditions du droit commun. Les limites documentaires décrites ci-dessus ne couvrent ni un défaut de diligence, ni une inexécution de ses engagements. Aucune clause n'écarte les droits impératifs du consommateur ni ne supprime ou réduit son droit à réparation en cas de manquement de la prestataire.

11. Confidentialité et données personnelles

Les informations familiales, documents et échanges sont traités avec discrétion et utilisés pour la demande, la mission et sa gestion. Ils ne sont pas publiés ni réutilisés à des fins promotionnelles sans autorisation distincte. Les transmissions nécessaires aux recherches sont limitées aux destinataires utiles et aux données pertinentes.

Mariette COLLOUD est responsable des traitements nécessaires aux échanges précontractuels, à l'exécution du contrat et aux obligations comptables. Le client est informé avant tout traitement nécessitant une base ou une formalité particulière, notamment en présence de données sensibles ou concernant des tiers vivants.

Les données sont conservées pendant la durée nécessaire à la mission et aux obligations légales de preuve et de comptabilité. Les durées précises sont communiquées avant la collecte.

Les demandes d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité ou d'opposition, selon les conditions applicables, sont adressées à mariettecolloud@outlook.fr. Le client peut saisir la CNIL : www.cnil.fr. Il lui appartient de respecter les droits des tiers lors de la diffusion de son arbre ou de son histoire familiale.

12. Utilisation des documents et des livrables

Le client peut utiliser et transmettre les livrables dans un cadre personnel et familial, sous réserve des droits des tiers, des personnes vivantes et des conditions de réutilisation des archives. Les actes et documents d'archives ne deviennent pas la propriété intellectuelle exclusive de la prestataire. Toute utilisation commerciale d'une création originale de la prestataire fait l'objet d'un accord spécifique.

13. Réclamations et médiation de la consommation

Toute réclamation peut être adressée à mariettecolloud@outlook.fr. La prestataire recherche une solution amiable et répond au plus tard sous deux mois.

Après une réclamation écrite préalable restée sans solution satisfaisante ou sans réponse pendant deux mois, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur dont relève la prestataire, dans l'année suivant cette réclamation, sous réserve des conditions légales de recevabilité.

Médiateur prévu : NotreAccord Consommation - Centre de médiation NotreAccord.

Adresse du médiateur : 132 rue Fondaudège, 33000 Bordeaux.

Saisine : via le formulaire dédié sur www.mediation-consommation.notreaccord.com, par courrier à cette adresse ou par e-mail à consommation@notreaccord.com.

À confirmer avant utilisation : adhésion effective de Hereditae et couverture des prestations concernées. La mention de ce choix ne vaut pas attestation d'adhésion. La médiation reste facultative pour le consommateur.

14. Droit applicable et juridictions

Le contrat est soumis au droit français, sans priver un consommateur des dispositions impératives plus protectrices qui lui sont applicables. À défaut de solution amiable, les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales, notamment celles protégeant le consommateur. Aucune compétence exclusive territoriale n'est imposée au client particulier.

Annexe · Rétractation

À compléter et envoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement. Vous pouvez aussi adresser une déclaration claire par e-mail.

À l'attention de : Mariette COLLOUD - Hereditae
E-mail : mariettecolloud@outlook.fr

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

Prestation concernée

.....

Référence du devis ou du contrat

.....

Date de conclusion du contrat

.....

Nom et prénom du client

.....

Adresse du client

.....

Date de notification

.....

Signature du client (uniquement en cas d'envoi sur papier)

.....

Demande distincte d'exécution anticipée - facultative

À utiliser séparément du formulaire de rétractation, uniquement si le client souhaite commencer avant la fin des 14 jours. Les deux choix ci-dessous sont indépendants et ne doivent pas être précochés.

- ☐ Je demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Je comprends qu'en cas de rétractation après le début demandé, le service effectivement fourni pourra être facturé proportionnellement au prix convenu, dans les conditions légales.
- ☐ Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation lorsque la prestation aura été entièrement exécutée avant la fin de ce délai, après mon accord préalable exprès.

Nom, référence du contrat, date et signature :

.....