

# Conditions Générales de Services

*Vivatax s'engage à exécuter les services contractuels avec soin, diligence et professionnalisme, dans le respect des dispositions légales applicables et des règles de l'art de la profession fiduciaire.*



**«Les paroles s'envolent,  
les écrits restent».**

**Nous sommes là pour vous !**

Service Client

032 724 84 04

<https://vivatax.ch>

## Champ d'application et objet du mandat

Les présentes Conditions Générales de Services (ci-après les « CGS ») ont pour objet de définir le cadre juridique et contractuel régissant l'ensemble des prestations fournies par Vivatax Sàrl, société fiduciaire et de conseil active en Suisse (ci-après « Vivatax », « la Fiduciaire » ou « le Mandataire »), à ses clients, personnes physiques (ci-après « le client »).

Les CGS s'appliquent à tous les services proposés par Vivatax, qu'ils soient fournis dans le cadre d'un mandat écrit, d'un devis accepté, d'une souscription via les sites internet de l'entreprise, l'application mobile Vivatax ou tout autre moyen de communication.

Elles font partie intégrante de tout contrat ou mandat conclu entre Vivatax et le client, sauf dérogation expresse convenue par écrit.

L'objet du mandat est constitué par les prestations fiduciaires, fiscales, financières, administratives, de conseil et d'assistance expressément convenues entre les parties, telles que définies dans les accords individuels, les devis acceptés ou par l'étendue des services effectivement fournis. Les présentes CGS s'appliquent également à l'utilisation des sites internet, de l'application mobile ainsi qu'aux outils numériques mis à disposition du client.

## Nature du mandat

L'objet du mandat fiduciaire et de conseil est constitué par les prestations fiduciaires et de conseil énumérées dans les accords individuels ou par l'étendue des prestations convenues par le biais de «La Fiduciaire Vivatax» (ci-après « services contractuelles »).

Les activités de la fiduciaire sont les suivantes : toutes activités et fonctions entrant dans le domaine fiduciaire et le domaine de l'assurance, notamment l'exécution de tout mandat fiduciaire, l'organisation et la tenue de comptabilités, le boulement de comptes, l'établissement de déclarations d'impôts, le contrôle, le recouvrement, le conseil fiscal, économique, financier et juridique, le conseil en assurances et prévoyance et le conseil en matière de gestion administrative.

## Obligation de la fiduciaire

Vivatax s'engage à exécuter les prestations qui lui sont confiées avec soin, diligence et professionnalisme, conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables ainsi qu'aux règles et usages de la profession fiduciaire. Vivatax est tenue à une obligation de moyens et non de résultat, sauf disposition légale impérative contraire.

Vivatax agit exclusivement sur la base des instructions du client, lesquelles doivent être claires, complètes et conformes à la législation en vigueur. Toute instruction illégale, contraire aux bonnes mœurs ou aux règles déontologiques de la profession peut justifier un refus ou une suspension de l'exécution du mandat, sans que

la responsabilité de Vivatax ne puisse être engagée. En l'absence d'instructions précises, Vivatax n'est pas tenue d'agir de sa propre initiative. Toutefois, en cas d'urgence manifeste ou de risque imminent pour les intérêts du client, Vivatax est autorisée à prendre les mesures nécessaires dans l'intérêt présumé du client et s'engage à en informer ce dernier dans les meilleurs délais.

Vivatax est autorisée, avec l'accord du client ou lorsque la nature du mandat l'exige, à recourir à des tiers qualifiés pour l'exécution de certaines prestations, notamment dans les domaines juridique, fiscal ou assurantiel, sans que cela ne modifie la nature du mandat confié.

# Activités et domaines d'intervention

Les activités de la fiduciaire comprennent notamment, sans que cette énumération soit limitative, l'ensemble des prestations entrant dans le champ des services fiduciaires, fiscaux, financiers, administratifs et de conseil, exercées conformément au droit suisse en vigueur.

La fiduciaire est habilitée à exécuter tous mandats fiduciaires confiés par ses clients, tant pour des personnes physiques que pour les indépendants, et à intervenir en qualité de mandataire administratif et fiscal auprès des autorités compétentes.

Elle assure l'organisation, la tenue et le suivi des comptabilités, en particulier pour les indépendants, incluant la saisie des écritures, le contrôle des pièces comptables, la vérification de leur conformité et la préparation des éléments requis pour le respect des obligations légales et fiscales.

Dans ce cadre, elle procède également à l'établissement des bouclements de comptes pour les indépendants, comprenant notamment la clôture des exercices comptables, la préparation des états financiers, l'analyse des résultats et la mise à disposition des informations nécessaires aux autorités fiscales et aux autres organismes concernés.

La fiduciaire est compétente pour l'établissement, le contrôle et le dépôt des déclarations d'impôt, tant privées que professionnelles.

Ces prestations incluent l'analyse de la situation personnelle, professionnelle et patrimoniale du client, la vérification de la conformité des informations déclarées ainsi que la transmission des déclarations auprès des services des contributions compétents.

Ses activités couvrent également le contrôle, le suivi et le recouvrement administratif, incluant la gestion des échéances, le suivi des correspondances administra-

tives, les rappels, sommations et échanges avec les autorités, dans le respect du mandat confié.

Elle fournit par ailleurs un conseil fiscal, économique, financier et juridique, exclusivement dans le cadre légal, visant à sécuriser la situation du client, à optimiser ses choix dans les limites autorisées par la loi et à anticiper les conséquences fiscales et financières de ses décisions.

La fiduciaire intervient également dans le domaine du conseil en assurances et en prévoyance, notamment en matière d'assurance maladie, d'assurances complémentaires, de prévoyance professionnelle et privée, ainsi que dans l'analyse et la structuration de solutions adaptées à la situation personnelle et financière du client.

Les activités de la fiduciaire s'étendent au conseil immobilier et à la fiscalité immobilière, incluant l'analyse des opérations immobilières, leur traitement fiscal, la détention de biens immobiliers et l'optimisation de la charge fiscale qui en découle.

Elle assure également la gestion et le suivi des comptes de libre passage et de prévoyance, comprenant l'analyse des situations individuelles, le conseil relatif aux options disponibles et la coordination administrative avec les institutions concernées.

Enfin, la fiduciaire intervient dans le cadre de la représentation et de la correspondance avec les autorités fiscales et administratives, agissant en qualité de mandataire du client pour la gestion des échanges, la transmission de documents, le suivi des décisions et, le cas échéant, la défense de ses intérêts, dans les limites du mandat confié et des dispositions légales applicables.



## Transparence tarifaire

La fiduciaire accorde une importance particulière à la transparence de sa politique tarifaire. À ce titre, elle met à disposition des clients un outil leur permettant d'estimer eux-mêmes le coût des prestations souhaitées, notamment au moyen d'un calculateur de devis accessible en ligne.

Les tarifs proposés sont établis sur la base des informations communiquées par le client et peuvent être révisés d'une année à l'autre. Toutefois, les tarifs applicables demeurent valables pour l'année fiscale concernée ou pour la déclaration d'impôt en cours.

Lorsque les parties se sont entendues sur les éléments essentiels du mandat, le contrat est réputé conclu, même si certains points secondaires font l'objet de réserves ou de précisions ultérieures, conformément aux principes généraux du droit des obligations.

Dans un souci de clarté et de sécurité juridique, la fiduciaire privilégie néanmoins la confirmation du tarif et de l'étendue des prestations par un échange direct. À l'issue de cet échange, le client reçoit une offre personnalisée et sans engagement, transmise par voie électronique à l'adresse e-mail communiquée.

## Validation du devis et conclusion du mandat

Les devis peuvent être établis soit directement par le client via les sites internet de la Fiduciaire Vivatax, soit par l'intermédiaire du service client de la Fiduciaire Vivatax à la suite d'un échange, notamment par conversation téléphonique, courrier électronique ou tout autre moyen de communication à distance.

À l'issue de la demande, un devis détaillé est transmis au client par voie électronique, à l'adresse e-mail communiquée par ce dernier. Ce devis comprend notamment la description des prestations proposées, les tarifs correspondants, ainsi qu'un lien ou bouton de validation permettant l'acceptation expresse de l'offre.

La validation du devis peut être effectuée soit directement par le client au moyen du bouton de validation prévu à cet effet, soit par le service client de la Fiduciaire Vivatax sur instruction ou accord express du client. Cette validation vaut acceptation ferme et définitive du devis, des prestations qui y sont décrites, des tarifs applicables ainsi que des présentes conditions générales en vigueur à la date de validation.

Dès validation du devis, le client reçoit automatiquement un courrier électronique de confirmation récapitulant l'acceptation de l'offre et précisant la liste des documents et informations nécessaires à la bonne exécution des prestations. À compter de cet envoi, le mandat est réputé définitivement conclu entre les parties et la Fiduciaire Vivatax débute l'exécution de sa mission.

Le client est informé qu'il peut effectuer plusieurs demandes de devis. La Fiduciaire Vivatax se réserve la faculté d'appliquer, le cas échéant, des rabais ou remises commerciales. Ces rabais sont strictement limités à la déclaration d'impôt en cours et ne sont ni rétroactifs ni applicables aux exercices futurs. Les rabais peuvent notamment être accordés à titre concurrentiel ou commercial, sans que cela ne crée un droit acquis pour le client.

Une fois validé, le devis constitue un engagement contractuel ayant pleine valeur juridique et ne peut être remis en cause, sauf accord écrit contraire des parties. Toute validation entraîne le démarrage effectif du mandat et l'obligation pour le client de collaborer activement en fournissant les documents et informations requis dans les délais demandés.



# «Les impôts c'est comme les conneries, on finit toujours par les payer».

*Michel Audiard, cinéaste*



# Vivatax Assistance

Le service d'assistance fiscale renforcée a pour objet d'assurer une prise en charge complète de la déclaration d'impôt ainsi que des démarches fiscales qui en découlent, depuis le dépôt de la déclaration jusqu'à la taxation définitive et, le cas échéant, la procédure d'opposition. Il vise à sécuriser l'ensemble du processus fiscal du client et à limiter les risques d'erreurs ou d'omissions.

Ce service s'adresse aux clients souhaitant bénéficier d'un accompagnement continu, d'un suivi administratif approfondi et d'une représentation auprès des autorités fiscales compétentes, sans avoir à gérer eux-mêmes les démarches administratives liées à leur situation fiscale.

## Demande de prolongation de délai

Dans le cadre du mandat confié, la fiduciaire est autorisée à effectuer, au nom et pour le compte du client, toute demande de prolongation de délai auprès de l'administration fiscale concernée, notamment lorsque le client ne dispose pas de l'ensemble des documents requis dans les délais légaux ou rencontre des difficultés particulières.

La fiduciaire agit dans le respect des procédures applicables. L'acceptation ou le refus d'une telle demande relève exclusivement de l'autorité fiscale et ne saurait engager la responsabilité de la fiduciaire.

## Analyse de la taxation définitive

À réception de la taxation définitive, la fiduciaire procède à une analyse afin de vérifier la conformité de celle-ci avec la déclaration déposée et la situation fiscale du client, notamment en ce qui concerne les revenus, charges, déductions et éléments imposables retenus par l'autorité fiscale.

En cas d'écart ou d'incohérence, la fiduciaire informe le client et examine les possibilités d'action dans le respect des délais légaux en vigueur.

## Procédure d'opposition

Lorsque des différences significatives sont constatées, la fiduciaire est mandatée pour rédiger et déposer une opposition motivée auprès de l'autorité fiscale compétente. La fiduciaire prend en charge l'ensemble des démarches administratives liées à cette procédure et assure le suivi du dossier jusqu'à la décision de l'autorité.

La fiduciaire demeure tenue à une obligation de moyens et ne garantit pas l'issue favorable de la procédure, celle-ci dépendant exclusivement de l'appréciation de l'autorité fiscale compétente.

## Hotline et suivi administratif

Le service inclut l'accès à une hotline annuelle permettant au client de poser des questions relatives à sa situation fiscale, aux changements de situation personnelle ou professionnelle et aux évolutions fiscales applicables. Ce service vise à assurer un contact régulier avec la fiduciaire et un accompagnement continu, sans constituer une consultation illimitée ni une planification fiscale approfondie, sauf accord spécifique.

La fiduciaire assure également le suivi des pièces justificatives demandées par les autorités fiscales, incluant la communication avec l'administration, la transmission des documents fournis par le client et le suivi des échanges jusqu'à la clôture de la demande.

## Étendue du service et obligations du client

Le service couvre l'ensemble des démarches liées à la déclaration d'impôt concernée jusqu'à la clôture définitive du dossier. Toute procédure judiciaire ultérieure, recours auprès d'instances supérieures ou représentation devant des tribunaux fait l'objet d'un mandat distinct, sauf accord écrit contraire.

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et véridiques ainsi qu'à transmettre les documents requis dans les délais impartis.

# Application Mobile Apple & Google Play

La fiduciaire met à disposition de ses clients une application mobile sécurisée destinée à faciliter l'établissement des déclarations d'impôt et la gestion des informations fiscales et administratives associées.

L'application a été conçue pour offrir une utilisation simple, intuitive et guidée, permettant aux utilisateurs de saisir progressivement leurs informations personnelles, financières et patrimoniales. Le programme regroupe automatiquement les données fournies et guide l'utilisateur étape par étape tout au long du processus de déclaration des revenus, afin de limiter les erreurs et les oubliés.

## **Simplicité et accompagnement**

Grâce à une interface claire et structurée, l'application accompagne l'utilisateur dans la collecte et la transmission des informations nécessaires à l'établissement de sa déclaration d'impôt. Chaque étape est expliquée de manière compréhensible, permettant même aux personnes peu familières avec les démarches fiscales de compléter leur déclaration en toute confiance.

## **Sécurité et protection des données**

Les informations fiscales et personnelles saisies dans l'application bénéficient de mesures de sécurité renforcées, incluant un cryptage de dernière génération. Le traitement des données est effectué conformément à la Loi fédérale sur la Protection des Données (LPD).

## **Fiabilité et conformité**

L'application est développée conformément aux normes de sécurité et de fiabilité les plus strictes. Les déclarations établies via l'application sont traitées par des professionnels qualifiés et expérimentés, garantissant une analyse rigoureuse des informations transmises et une conformité aux exigences fiscales applicables.

## **Validation et transmission de la déclaration**

Une fois la déclaration d'impôt complétée, celle-ci est soumise à l'utilisateur pour validation. Aucune transmission aux autorités fiscales n'est effectuée sans l'approbation préalable du client. Après validation, la déclaration est transmise au service des contributions compétent.

## **Gestion documentaire et suivi**

L'application permet de rassembler, stocker et transmettre les documents nécessaires à l'établissement de la déclaration d'impôt de manière centralisée et sécurisée. Les pièces justificatives peuvent être ajoutées directement via l'application, facilitant leur gestion et leur suivi.

## **Notifications et suivi du processus**

Un système de notifications informe l'utilisateur à chaque étape importante du traitement du dossier, notamment lors de la réception des documents, de l'analyse de la déclaration ou de sa transmission aux autorités. L'utilisateur est ainsi tenu informé de l'évolution du processus de travail en temps réel.

## **Avantages de la déclaration en ligne**

L'utilisation de l'application offre de nombreux avantages, notamment la simplicité, la flexibilité, la sécurité et un gain de temps significatif par rapport aux démarches traditionnelles. Elle permet d'effectuer les démarches fiscales à distance, à tout moment, tout en bénéficiant d'un accompagnement professionnel.

## **Assistance et contrôle**

L'application constitue un outil d'assistance et ne remplace pas l'intervention humaine. Les informations saisies sont analysées et vérifiées afin d'assurer la cohérence de la déclaration. L'utilisateur conserve toutefois la responsabilité de l'exactitude des informations fournies.



Les présentes Conditions Générales de Services (CGS) ont pour objet de définir le cadre contractuel applicable aux prestations proposées par Vivatax. Elles sont fournies à titre informatif et ne constituent en aucun cas une recommandation, une offre, une sollicitation ou une incitation à l'achat ou à la vente de produits ou services spécifiques, ni un conseil juridique ou financier personnalisé.

Avant toute prise de décision, le client est invité à solliciter l'avis d'un Conseiller Financier de Vivatax ou à contacter le service client afin d'obtenir des informations adaptées à sa situation personnelle.

Vivatax se réserve le droit de modifier ses tarifs, ses prestations ainsi que ses partenaires commerciaux à chaque année civile, sans que cela ne porte atteinte aux mandats en cours, sauf disposition contractuelle contraire.

Les présentes CGS et la documentation associée ne sont pas destinées à une diffusion en dehors du territoire suisse. Toute reproduction, totale ou partielle, de leur contenu est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable de Vivatax.



#### **Vivatax Neuchâtel**

Av. Jean-Jacques Rousseau 7  
2000 Neuchâtel  
Téléphone +41 (0)32 724 84 04

#### **Vivatax Lausanne**

Avenue du Théâtre 7  
1005 Lausanne  
Téléphone +41 (0)21 552 65 64

#### **Vivatax Genève**

Rue de Lyon 77  
1203 Genève  
Téléphone +41 (0)22 512 66 77

Site internet <https://vivatax.ch>  
Adresse E-mail: hello@vivatax.ch

