

Conditions générales de vente pour prestations de services

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la relation contractuelle entre Céline SOTTON (Entreprise Individuelle), immatriculée 930 571 542 00016

(ci-après dénommé "le prestataire")

et son client pour la fourniture de services de secrétariat et d'assistantat en gestion administrative, pré-comptable, commerciale, marketing/communication, bases de données et traduction.

1. Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de services fournies par le prestataire à ses clients, sauf accord écrit contraire entre les parties.

2. Prestations de services

Le Prestataire s'engage à fournir les services de secrétariat convenus avec le client. Ces services peuvent inclure les prestations ci-dessous (liste non exhaustive) :

- Rédaction et envoi de courriers et documents divers (comptes-rendus, ...)
- Gestion des e-mails
- Classement et archivage de documents papiers ou numériques
- Publipostage
- Numérisation de documents/photos
- Aide à l'utilisation des outils informatiques et digitaux
- Prises de rendez-vous
- Gestion d'agenda
- Gestion d'agenda en ligne (Doctolib, ...)
- Gestion de ligne téléphonique
- Transcription audio
- Accompagnement dossiers administratifs
- Support organisation d'évènements
- Relecture et correction de textes
- Pré-comptabilité (collecte et organisation des documents permettant la saisie comptable)
- Création et mise à jour de tableaux de suivis
- Mise en place et rédaction de procédures
- Suivi des règlements
- Relances de factures impayées
- Saisie et envoi de devis
- Gestion de commandes
- Suivi des livraisons
- Facturation
- Relance clients
- Tableaux de bord, statistiques de ventes
- Développement commercial
- Emailing, newsletter
- Création de présentations
- Flyers, brochures, cartes de visite
- Création de contenu et publications réseaux sociaux
- Statistiques réseaux sociaux
- Alimentation fiches Google, Pages Jaunes...
- Routage postal
- Organisation de salons
- Saisie de données multi-supports (Excel, CRM, PIM)
- Mises à jour fichiers clients, prospects, fournisseurs, produits
- Bases médias (photos, vidéos, argumentaires ...)
- Référentiel produits-médias FAB-DIS
- Traduction de l'anglais
- Traduction de l'italien

Les prestations auront lieu comme suit :

Avant le début des services de secrétariat, un rendez-vous préalable pourra être convenu entre le prestataire et le client. Lors de cette rencontre, les besoins spécifiques du client seront discutés en détail, et les modalités de collaboration seront établies de manière claire et transparente. Ce rendez-vous permettra également de définir les objectifs à atteindre, les délais de réalisation des tâches ainsi que les attentes mutuelles en termes de qualité de service.

Le rendez-vous préalable permettra également au prestataire d'évaluer les besoins spécifiques du client et de proposer des solutions adaptées à ses exigences. Lors du rendez-vous, le Prestataire pourra présenter les outils et les méthodes de travail qu'il utilisera pour assurer la prestation de services, afin de garantir une collaboration efficace et efficiente.

Il sera également important de discuter des mesures de confidentialité et de sécurité mises en place pour protéger les données sensibles du client. Le Prestataire devra s'engager à respecter la confidentialité absolue des informations confidentielles traitées dans le cadre de ses prestations.

Enfin, le rendez-vous permettra d'établir une ligne de communication claire entre le client et le prestataire, ainsi que des modalités de suivi régulier pour assurer la satisfaction continue du client tout au long de la prestation de services.

Les prestations de secrétariat seront effectuées principalement à distance, sauf indication contraire spécifiée dans l'accord ou le devis.

Les horaires de travail seront convenus entre le client et le Prestataire, et peuvent être flexibles en fonction des exigences de la mission.

Tout changement dans les modalités d'exécution des prestations devra faire l'objet d'un accord préalable entre les parties.

La réalisation des prestations débute dès signature du devis ou contrat de prestations de services et des présentes CGV, et dès lors qu'un acompte de 30% a été versé.

3. Modalités de commande, de paiement et de tarification

1) Commande des prestations :

o Prestations ponctuelles :

Pour toute demande de prestations ponctuelles et délimitées dans le temps, un devis descriptif est établi par le Prestataire et adressé par écrit au Client. Ce devis mentionne la durée de validité de l'offre. La prestation ne sera validée et débutée qu'à réception par le Prestataire du devis signé portant la mention « Bon pour accord » et du paiement d'un acompte de 30% du montant total du devis. Le solde sera réglé selon les conditions convenues entre les parties, soit à la fin de la prestation, soit selon un échéancier défini dans le devis.

o Prestations régulières :

Pour les prestations régulières, où le coût total du service ne peut être déterminé avec exactitude à l'avance, un contrat de prestation de services sera établi entre les parties. Ce contrat mentionnera le taux horaire appliqué et les modalités d'intervention. Le contrat pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties, par écrit (courrier ou email), avec un délai de préavis de quinze jours.

2) **Modalités de paiement :**

Le paiement des prestations peut être effectué par les moyens suivants :

- Virement bancaire
- Wero
- Chèque
- Espèces
- Autre mode de paiement convenu entre les parties

Le solde de toute prestation sera réglé selon les conditions convenues entre les parties.

3) **Tarification :**

Les tarifs des services du Prestataire sont établis en fonction de chaque Client et de la nature de la prestation. Ils peuvent être calculés au forfait, à l'heure, ou à l'unité. En cas de tarification à l'heure, le calcul du nombre d'heures travaillées sera arrondi au quart d'heure supérieur. Les tarifs sont exprimés en euros et ne sont pas soumis à la TVA selon l'article 293B du Code général des impôts.

Dans le cadre des missions régulières nécessitant des jours et horaires d'intervention fixes (notamment de type standard téléphonique), les jours d'absence liés à des congés ou à une maladie ne donnent pas lieu à facturation et sont déduits au prorata, les jours fériés n'étant en revanche pas déduits de la facturation.

Les éventuels frais supplémentaires non inclus dans les prestations seront facturés en sus, notamment :

- **Indemnités kilométriques :** En cas de déplacement au-delà de 10 km du domicile du Prestataire, une indemnité kilométrique de 0,67 € par kilomètre parcouru sera facturée, correspondant au barème kilométrique de l'administration fiscale.
- **Autres frais :** Les frais postaux, de fournitures, et autres frais similaires nécessaires à l'accomplissement des missions seront soit facturés au tarif réel, majorés de 23,1 % correspondant au taux de cotisations Urssaf ; soit facturés en frais de débours. A convenir entre les parties.

4) **Révision des tarifs :**

Les tarifs sont révisables chaque année au 1er janvier. Toute modification sera notifiée par écrit (courrier postal ou email) au Client, s'il bénéficie de prestations régulières au plus tard un mois avant la mise en application.

4. Prestations régulières

Pour les prestations régulières (mensuelles ou annuelles), un contrat peut être établi. Le client a le droit de résilier le contrat par écrit, avec un préavis de 15 jours avant la fin du mois en cours. En cas d'incapacité du client à respecter ses obligations contractuelles, notamment en termes de paiement des factures, le prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution de ses obligations contractuelles envers le client.

5. Confidentialité

Le Prestataire s'engage à traiter toutes les informations fournies par le client de manière confidentielle. Cela signifie qu'il ne divulguera aucune information confidentielle à des tiers sans l'autorisation écrite préalable du client.

Le Prestataire s'engage également à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité des données du client, en mettant en place des protocoles de sécurité appropriés pour prévenir tout accès non autorisé, toute divulgation ou toute utilisation abusive des informations confidentielles.

Cette obligation de confidentialité s'étend à toutes les informations et documents fournis par le client, qu'ils soient de nature commerciale, financière, personnelle ou toute autre information jugée confidentielle par le client.

Le Prestataire prendra toutes les précautions raisonnables pour assurer la sécurité et la confidentialité des données du client, et s'engage à respecter cette obligation de manière stricte et diligente tout au long de la durée de la prestation de services et même après sa cessation.

6. Loi informatique et RGPD

Conformément à l'article 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement général pour la protection des données (RGPD), le client disposera d'un droit de rectification, de modification et de suppression des données qu'il aura communiquées au prestataire.

Cela signifie que le client a le droit de demander au prestataire de rectifier, de mettre à jour, de compléter ou de supprimer les données personnelles incorrectes, inexactes ou obsolètes qui sont détenues par le prestataire.

En d'autres termes, le client a le pouvoir de contrôler les informations qu'il a fournies et de s'assurer de leur exactitude et de leur pertinence. Si le client souhaite exercer ce droit, il peut contacter le prestataire et lui faire part de sa demande de rectification, de modification ou de suppression des données personnelles concernées.

Le prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour répondre à ces demandes dans les meilleurs délais et à assurer la mise à jour et la conservation correcte des données personnelles du client conformément à la législation en vigueur sur la protection des données.

7. Retard de Paiement

En cas de défaut de paiement à la date de règlement figurant sur les factures des prestations fournies par le prestataire, les dispositions suivantes seront appliquées conformément à la législation en vigueur :

Conformément à l'article L. 441-6 du Code de commerce, des pénalités de retard seront appliquées dont le taux sera équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal par mois, à compter du premier jour de retard.

Conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, à compter du premier jour de retard. Ces dispositions sont applicables dès le premier jour de retard et s'appliquent en plus de toute autre mesure légale ou judiciaire prise pour recouvrer les sommes dues.

8. Responsabilité

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux termes convenus dans le devis, mettant à disposition du client son savoir-faire et son professionnalisme pour mener à bien les missions qui lui sont confiées. De même, le prestataire respectera les délais convenus avec le client lors de la commande.

En échange, le client s'engage à fournir au prestataire toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations, et à confier uniquement les tâches spécifiées dans le devis au prestataire.

En cas d'insatisfaction de la part du client concernant les prestations réalisées, ce dernier devra en informer le prestataire par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant la fin de la prestation, afin que des corrections éventuelles puissent être apportées.

Il est à noter que l'exécution des prestations n'entraîne en aucun cas la création d'une relation de mandat ou de société de fait entre le client et le prestataire. Aucune des parties n'est habilitée à engager ou lier l'autre sans accord préalable.

9. Transmission de documents

Le client s'engage à fournir au prestataire tous les éléments nécessaires à la réalisation de la mission. Toute omission de la part du client pourra entraîner une révision de la date de livraison des prestations, voire une annulation de la commande.

Le client a la possibilité de transmettre ses données de la manière qui lui convient le mieux :

- Par courriel : sottonceline.gestion@gmail.com

- Par téléphone : 06.59.70.45.73

- Par voie postale à l'adresse mentionnée dans les coordonnées du prestataire

10. Obligation de Moyens

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la bonne exécution des tâches confiées par le Client dans le cadre de l'accord. Cependant, il est expressément convenu que cette obligation est une obligation de moyens et non une obligation de résultat.

En vertu de cette obligation de moyens, le Prestataire s'efforcera de manière raisonnable, diligente et professionnelle pour atteindre les objectifs définis par les Parties. Il utilisera son savoir-faire, son expertise, et mettra en place tous les moyens nécessaires afin de garantir l'exécution optimale des tâches conformément aux instructions convenues.

Cette obligation de moyens inclut, mais n'est pas limitée à, la gestion des emails, la rédaction de

documents, la prise de rendez-vous, la gestion de l'agenda, et toute autre tâche spécifiée dans l'accord. Il est expressément entendu que le Prestataire ne garantit pas un résultat spécifique et que la réussite des opérations dépend également de la collaboration et des instructions claires fournies par le Client.

En cas de défaillance dans l'exécution de cette obligation de moyens, le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier à la situation dans les plus brefs délais, dans la mesure où cela est raisonnablement possible.

11. Clause Pénale

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, la partie défaillante s'engage à verser à l'autre partie une indemnité forfaitaire équivalente à 100 euros. Cette indemnité forfaitaire est convenue de manière raisonnable et équitable pour compenser les préjudices subis par la partie non défaillante en raison du manquement constaté.

L'application de cette clause pénale n'exclut pas le droit pour la partie non défaillante de réclamer une indemnisation supplémentaire si les dommages effectivement subis dépassent le montant de l'indemnité forfaitaire prévue.

En cas de manquement constaté, la partie non défaillante notifiera par écrit la partie défaillante du manquement, précisant la nature du manquement et accordant un délai raisonnable pour remédier à la situation. Si la partie défaillante ne remédie pas au manquement dans le délai imparti, l'indemnité forfaitaire sera due.

12. Force Majeure

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de l'une de ses obligations si cela découle d'un cas de force majeure. La force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, tel que défini par la loi, pouvant inclure, sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les événements politiques, les conflits armés, les épidémies, les grèves, les actes de terrorisme ou tout autre événement imprévisible et indépendant de la volonté de la société. En cas de survenance d'un cas de force majeure, la société sera libérée de ses obligations contractuelles dans la mesure où ces événements rendent impossible l'exécution de ses obligations.

13. Loi applicable et litiges

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément aux lois en vigueur en France.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du présent accord, les Parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable, notamment avec l'aide d'un médiateur. À défaut d'accord amiable dans un délai raisonnable, les tribunaux compétents dont dépend le siège social du prestataire seront exclusivement compétents pour statuer sur le litige.

La médiation sera menée conformément aux règles de médiation en vigueur en France à la date de la demande de médiation, par un médiateur choisi d'un commun accord entre les Parties. Si les Parties ne parviennent pas à désigner un médiateur d'un commun accord, le médiateur sera désigné conformément aux règles de médiation en vigueur.

Les coûts de la médiation seront partagés également entre les Parties, sauf accord contraire résultant de la médiation elle-même.

Cette clause de médiation n'empêche pas les Parties de recourir aux tribunaux compétents avant ou après la tentative de médiation, en particulier pour obtenir une mesure d'urgence.

14. Modifications et avenants

Toute modification ou amendement au présent accord doit être fait par écrit et signé par les représentants autorisés des deux parties.

15. Clause de sauvegarde

Si l'une quelconque des dispositions du présent accord est jugé nulle ou inapplicable par une juridiction compétente, les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur et continueront à s'appliquer.

16. Résiliation de l'accord

En cas de manquement grave par l'une des parties à ses obligations, l'autre partie se réserve le droit de résilier l'accord par notification écrite à la partie défaillante. Le manquement grave inclut, sans s'y limiter, le non-respect des termes de l'accord, la violation des lois applicables ou toute action ou omission susceptible de compromettre de manière significative l'exécution de l'accord.

En cas de résiliation pour manquement grave, la partie défaillante sera tenue de payer à l'autre partie toute somme due au titre des services fournis jusqu'à la date de résiliation, ainsi que toute indemnité compensatoire due en vertu des dispositions de l'accord.

La résiliation pour manquement grave n'exclut pas le droit pour la partie non défaillante de demander des dommages et intérêts supplémentaires pour tout préjudice subi du fait du manquement de l'autre partie.

Cette disposition est sans préjudice des droits et recours prévus par la loi applicable.

Cette clause de résiliation pour manquement grave restera en vigueur même en cas de résiliation ou d'expiration de l'accord pour toute autre raison.

17. Modification des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) peuvent être modifiées par le prestataire à tout moment, sous réserve de notification préalable au client. Les modifications apportées aux CGV seront effectives à compter de leur publication sur le site web du prestataire ou de leur envoi au client par tout autre moyen de communication écrit.

En cas de modification des CGV, le client sera informé des changements intervenus et sera invité à consulter les nouvelles CGV. En cas de refus des nouvelles CGV par le client, celui-ci pourra résilier les accords sans pénalité dans un délai de 15 jours suivant la notification des modifications. Passé ce délai, les nouvelles CGV seront réputées acceptées par le client.

La modification des CGV n'affectera pas les droits et obligations découlant des accords en cours entre le prestataire et ses clients, sauf accord contraire entre les parties.

Les présentes CGV sont en date du : 22/12/2025.