

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Services d'Assistante Externalisée

OZ  *déléguer*

Amandine Percie du Sert EI

OZ Déléguer – Version Mai 2026

Table des matières

Préambule	2
Article 1 : Objet	2
Article 2 : Horaires de travail.....	2
2.1 Horaires de travail	3
2.2 Congés et absences.....	3
Article 3 : Modalités de mise en œuvre de la prestation.....	3
3.1 Clause de force majeure	5
Article 4 : Tarifs et modalités de paiement.....	5
4.1 Détermination des tarifs	5
4.2 Facturation des prestations au temps passé.....	5
4.3 Facturation des prestations au forfait	6
4.4 Acompte et échéances de paiement	6
Article 5 : Confidentialité.....	7
Article 6 : Traitement des données personnelles	7
Article 7 : Outils, accès et sécurité.....	8
Article 8 : Utilisation d’outils numériques et d’intelligence artificielle	9
Article 9 : Responsabilité et assurance.....	9
Article 10 : Résiliation.....	10
Article 11 : Propriété intellectuelle.....	10
Article 12 : Modification des CGV	11
Article 13 : Litiges et droit applicable.....	11

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de services proposées par PERCIE DU SERT Amandine (ci-après dénommée "la Prestataire") à ses Clients (ci-après dénommés "le Client"). Ces CGV ont pour but de définir les modalités de réalisation des prestations et les conditions financières de celles-ci.

Elles s'adressent exclusivement à des clients professionnels agissant dans le cadre de leur activité.

Tout Client est tenu de consulter régulièrement les conditions générales de vente, et d'en prendre connaissance avant de procéder à tout paiement. Ce présent document vaut contrat d'adhésion et lie le Client à la Prestataire une fois accepté.

Pour pouvoir accéder aux services gratuits et payants de la Prestataire, il faut avoir la pleine capacité juridique : être une personne physique ou représenter une personne morale, majeure (+ de 18 ans) au moment de la signature du contrat et ne pas être frappée d'une incapacité totale ou partielle.

Pour modifier ou mettre à jour des données sensibles, la Prestataire peut être amenée à demander une confirmation d'identité, sous la forme la plus appropriée.

Article 1 : Objet

La Prestataire propose des prestations de services d'assistance administrative, de secrétariat et de gestion pour les professionnels.

Le Client peut choisir d'engager la Prestataire pour une mission ponctuelle ou pour une collaboration sur le long terme. Les prestations peuvent être réalisées sur site ou à distance selon les besoins du Client.

Si nécessaire, la Prestataire se réserve le droit de modifier le contenu des services, en appliquant des modalités particulières, afin de répondre au mieux aux besoins du Client.

Article 2 : Horaires de travail

2.1 Horaires de travail

La Prestataire s'engage à respecter les horaires convenus avec le Client. Tout retard ou annulation de rendez-vous doit être signalé au moins 24 heures à l'avance, sauf cas de force majeure.

La Prestataire, ayant le statut d'indépendante, organise son temps de travail telle qu'elle le souhaite, elle s'engage cependant à respecter les rendez-vous et les délais convenus avec le Client.

La Prestataire intervient en toute indépendance, sans lien de subordination avec le Client. Elle reste libre de l'organisation de son temps, de ses méthodes de travail et de ses moyens d'exécution, sous réserve du respect des délais, rendez-vous et livrables convenus.

Le Client ne peut imposer à la Prestataire une présence permanente, une exclusivité, ni une intégration à son organisation dans des conditions assimilables à un contrat de travail.

Le Client s'engage à fournir à la Prestataire toutes les informations nécessaires pour la réalisation de la mission, ainsi que les outils et les moyens nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

2.2 Congés et absences

En tant qu'indépendante, la Prestataire fixe librement ses périodes d'indisponibilité ou de congés. Elle s'engage à en informer le Client au minimum un mois à l'avance pour les absences prévues, et dans les plus brefs délais en cas d'empêchement imprévu.

La Prestataire peut, lorsque cela est nécessaire à la bonne exécution de la mission ou en cas d'indisponibilité temporaire, proposer le recours à un tiers, sous-traitant ou Prestataire partenaire.

Toute intervention d'un tiers ayant accès aux informations confidentielles ou aux données du Client sera soumise à l'accord préalable du Client. La Prestataire s'assurera que le tiers concerné est soumis à des obligations de confidentialité adaptées.

Article 3 : Modalités de mise en œuvre de la prestation

La Prestataire s'engage à réaliser la prestation selon les termes convenus avec le Client, dans le respect des délais impartis.

Les modalités de mise en œuvre de la prestation seront précisées dans un devis et/ou un contrat remis au Client avant le démarrage de toute mission. Le travail ne débutera qu'à la signature de ce devis par le Client et le paiement de l'acompte.

Les prestations réalisées sont strictement limitées au périmètre défini dans le devis ou la proposition commerciale.

Toute demande sortant de ce périmètre fera l'objet :

- D'un devis complémentaire,
- Ou d'un avenant soumis à validation du Client.

Aucune tâche supplémentaire ne sera engagée sans confirmation écrite.

La mise en œuvre de la prestation se fera dans les conditions suivantes :

- La Prestataire et le Client conviendront ensemble des détails de la prestation, des objectifs à atteindre, des délais, ainsi que des modalités de suivi de la mission. Toute validation, demande de modification, accord, transmission d'éléments ou confirmation peut être effectuée par écrit, y compris par email, message ou outil collaboratif utilisé entre les parties.

Sauf demande de correction formulée dans un délai de 7 jours ouvrés après transmission d'un livrable, celui-ci sera réputé accepté.

- Si nécessaire, la Prestataire s'engage à respecter les horaires convenus avec le Client pour la réalisation de la prestation.

- La Prestataire fournit régulièrement au Client un compte-rendu de l'avancement de la prestation, afin de permettre au Client de suivre l'évolution du travail réalisé.

- La Prestataire mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir la qualité de la prestation.

- Toute demande urgente, nécessitant un traitement prioritaire ou une réorganisation du planning de la Prestataire, pourra faire l'objet d'une majoration tarifaire ou d'une facturation spécifique, sous réserve d'acceptation préalable par le Client.

- Le Client s'engage à fournir à la Prestataire toutes les informations nécessaires à la réalisation de la prestation, et à les lui communiquer dans les délais convenus. Tout retard ou défaut de transmission d'information de la part du Client impactant la prestation pourra entraîner un décalage des délais convenus, sans pénalité pour la Prestataire.

- En cas d'imprévu ou d'incident empêchant la réalisation de la prestation dans les délais impartis, la Prestataire s'engage à en informer le Client dans les meilleurs délais et à proposer une solution de remplacement ou une prolongation des délais si nécessaire.
- En cas d'abandon de la mission par le Client sans respect des conditions de résiliation prévues aux présentes CGV, les prestations déjà réalisées, le temps réservé, les frais engagés et les échéances dues au titre du devis ou du contrat resteront facturables.

3.1 Clause de force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution résultant d'un cas de force majeure tel que défini par le droit français, ou d'un événement imprévisible, irrésistible et extérieur empêchant l'exécution normale de la prestation.

La partie concernée informera l'autre partie dans les meilleurs délais et les obligations seront suspendues pendant la durée de l'événement.

Article 4 : Tarifs et modalités de paiement

4.1 Détermination des tarifs

Les tarifs applicables aux prestations sont ceux indiqués sur le devis établi par la Prestataire et accepté par le Client. Les tarifs sont exprimés en euros. La Prestataire bénéficie, le cas échéant, de la franchise en base de TVA. Dans ce cas, la TVA n'est pas applicable conformément à la mention légale en vigueur figurant sur les factures.

La Prestataire se réserve le droit de réviser ses tarifs. Toute modification tarifaire sera notifiée par écrit au minimum 2 (deux) mois avant son entrée en vigueur.

En l'absence de dénonciation du contrat par le Client dans les conditions prévues à l'article 10, les nouveaux tarifs sont réputés acceptés.

4.2 Facturation des prestations au temps passé

Les prestations réalisées au temps passé sont facturées à l'heure. Toute heure entamée est due.

Le temps passé inclut l'ensemble des actions nécessaires à la bonne exécution de la mission : réalisation des tâches, échanges utiles à la clarification des besoins, organisation, préparation, recherches, tests, mises à jour ou vérifications liées à la mission confiée.

Afin de garantir la disponibilité, l'anticipation et la continuité du service, un minimum mensuel d'heures est appliqué pour toute collaboration au temps passé.

Le minimum mensuel est fixé à 2 heures, le taux horaire applicable étant celui mentionné au devis correspondant.

En cas d'utilisation partielle ou nulle des heures prévues au cours d'un même mois :

- Les heures non consommées ne sont ni reportables,
- Ni remboursables,
- Et le minimum reste intégralement dû.

Toute heure effectuée au-delà du minimum mensuel sera facturée au tarif horaire prévu au devis.

4.3 Facturation des prestations au forfait

Lorsque la mission fait l'objet d'un forfait (pack d'heures, abonnement, prestation définie), les conditions spécifiques sont précisées dans le devis.

Toute demande hors périmètre initial ou dépassant le volume prévu fera l'objet d'une facturation complémentaire ou d'un avenant.

Les heures incluses dans un forfait ne sont ni remboursables, ni reportables, sauf stipulation expresse dans le devis.

4.4 Acompte et échéances de paiement

Un acompte de 30 % (trente pour cent) du montant total sera demandé à la signature du devis pour confirmer la réservation et le démarrage de la mission.

Le solde sera facturé :

- Mensuellement, dans le cadre d'une collaboration continue,
- À la fin de la mission, pour une prestation ponctuelle, sauf disposition contraire dans le devis.

Les factures seront transmises par voie électronique, par email ou via tout dispositif de facturation électronique applicable conformément à la réglementation en vigueur.

Les factures sont payables à réception, et au plus tard dans un délai de 15 jours calendaires à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire indiquée au devis ou à la facture. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

En cas de retard de paiement, des pénalités seront automatiquement appliquées à hauteur de :

- Trois fois le taux d'intérêt légal,
- Une indemnité pour frais de recouvrement de 40 €, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce.

La Prestataire pourra suspendre l'exécution des prestations en cas de retard de paiement ou de non-paiement, après information préalable du Client, sans que cela constitue une rupture abusive.

Article 5 : Confidentialité

La Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des informations communiquées par le Client. Toutes les informations, documents et données communiqués dans le cadre de la mission sont confidentiels et ne peuvent être divulgués à des tiers sans l'accord préalable du Client.

La Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les informations confidentielles contre toute utilisation, divulgation ou accès non autorisé.

Article 6 : Traitement des données personnelles

La Prestataire s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dans le cadre de l'exécution des prestations, la Prestataire agit en qualité de **sous-traitant**, le Client conservant la qualité de **responsable de traitement** au sens du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD).

La Prestataire s'engage :

- à traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client,
- à assurer leur confidentialité,

- à utiliser des outils présentant des garanties raisonnables de sécurité et de confidentialité au regard de la nature de la mission,
- à notifier au Client tout incident de sécurité dont il aurait connaissance.

Les données personnelles collectées dans le cadre de la prestation ne seront utilisées que pour les besoins de la prestation et seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exécution de celle-ci.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données le concernant, qu'il peut exercer auprès du Prestataire.

La Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la confidentialité des données collectées, conformément aux dispositions légales en vigueur.

En cas de violation de données personnelles dont elle aurait connaissance, la Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais, et dans la mesure du possible sous 48 heures ouvrées, afin de lui permettre d'apprécier les suites à donner.

Article 7 : Outils, accès et sécurité

Le Client s'engage à fournir à la Prestataire des accès individuels, sécurisés et strictement nécessaires à la mission. Il reste responsable de l'administration générale de ses outils, de la création, modification et suppression des comptes utilisateurs, sauf mission expressément confiée à la Prestataire.

La Prestataire recommande l'usage de mots de passe uniques, d'un gestionnaire de mots de passe et, lorsque cela est possible, de l'authentification multifacteur.

À la fin de la mission, le Client reste responsable de la révocation effective des accès ouverts à la Prestataire, sauf si cette révocation fait expressément partie de la mission confiée à la Prestataire.

La Prestataire s'engage à stocker les mots de passe du Client utilisés dans le cadre de la mission dans un logiciel gestionnaire de mots de passe sécurisé (1Password ou équivalent). La Prestataire s'engage à les détruire dans un délai de 30 jours maximum après la fin d'une prestation, sauf demande contraire du Client.

Article 8 : Utilisation d'outils numériques et d'intelligence artificielle

Dans le cadre de ses prestations, la Prestataire peut être amenée à utiliser des outils numériques, d'automatisation ou d'intelligence artificielle afin de faciliter certaines tâches telles que la rédaction, la reformulation, la synthèse, la structuration de documents, la recherche d'idées, l'organisation d'informations ou l'optimisation de processus.

Ces outils sont utilisés comme des outils d'assistance à la production et ne se substituent pas à l'analyse, au contrôle et à la validation humaine de la Prestataire. Les livrables transmis au Client font l'objet d'une relecture et d'une appréciation professionnelle par la Prestataire.

La Prestataire s'engage à ne pas intégrer dans des outils d'intelligence artificielle des données confidentielles, sensibles, stratégiques ou personnelles du Client, sauf lorsque cela est nécessaire à la mission et dans le respect de mesures raisonnables de protection, de minimisation ou d'anonymisation.

La Prestataire ne garantit pas l'absence totale d'erreur dans les contenus générés ou assistés par intelligence artificielle, mais s'engage à exercer une relecture et un contrôle raisonnables avant transmission au Client.

Le Client peut signaler par écrit à la Prestataire les informations qu'il considère comme particulièrement sensibles ou exclues de tout traitement par outil d'intelligence artificielle.

Lorsque l'utilisation d'un outil d'intelligence artificielle implique le traitement de données personnelles, celle-ci s'effectue dans le respect du RGPD, des instructions du Client lorsque celui-ci agit en qualité de responsable de traitement, et des engagements de confidentialité prévus aux présentes CGV.

Article 9 : Responsabilité et assurance

La Prestataire est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. Elle s'engage à mettre en œuvre les compétences, soins et diligences raisonnables nécessaires à la bonne exécution de la mission, sans garantir un résultat économique, commercial, administratif ou organisationnel déterminé.

Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et uniquement pour les dommages directs résultant de l'exécution de la prestation.

En aucun cas la Prestataire ne pourra être tenue responsable :

- des dommages indirects (perte de chiffre d'affaires, perte de données, etc.),
- des conséquences d'un défaut d'information ou d'un retard imputable au Client,
- de l'utilisation des livrables par le Client en dehors du cadre initial de la mission.

La responsabilité de la Prestataire est limitée, toutes causes confondues, au montant total facturé au titre de la mission en cours.

La Prestataire est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle pour les dommages éventuels qu'il pourrait causer à ses Clients dans le cadre de ses prestations.

Article 10 : Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations contractuelles, l'autre partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, après mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de 15 (quinze) jours.

En dehors des cas de manquement contractuel, chaque partie peut mettre fin à la collaboration en respectant un préavis de 30 (trente) jours ouvrés, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation du contrat, les prestations en cours seront facturées au prorata du travail effectué.

Les sommes versées, y compris les acomptes, restent acquises à la Prestataire. Les heures non utilisées dans le cadre d'un forfait ou pack ne sont ni remboursables ni reportables, sauf stipulation contraire prévue au devis.

Article 11 : Propriété intellectuelle

La Prestataire s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle du Client et à ne pas utiliser les informations, documents ou données communiqués dans le cadre de la mission à des fins autres que la réalisation de la prestation.

Le Client demeure propriétaire des documents et des informations communiqués dans le cadre de la mission. La Prestataire s'engage à restituer au Client l'ensemble des documents et informations en sa possession à la fin de la mission.

Article 12 : Modification des CGV

La Prestataire se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les nouvelles CGV seront applicables à compter de leur publication sur le site internet du Prestataire ou de leur communication par tout autre moyen.

Article 13 : Litiges et droit applicable

En cas de litige, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

À défaut de règlement amiable, le litige sera soumis aux tribunaux compétents de Lyon. Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Les parties peuvent, si elles le souhaitent, recourir à un médiateur professionnel choisi d'un commun accord.

Fait à Brindas, le 5 mai 2026

La Prestataire

Percie du Sert Amandine.

