

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CLIENTS PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS

Pascale Secrétariat Zen

Pascale MARTIN-TUR – Entrepreneure individuelle

Entreprise individuelle immatriculée au Registre national des entreprises (RNE)

9 Place de la République – 66400 Céret

SIRET : 828 046 029 00025

APE de l'établissement : 8211Z – Services administratifs combinés de bureau

E-mail : pascale.secretariat.zen@gmail.com

Téléphone : 06 20 49 19 93

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente régissent les prestations réalisées par Pascale Secrétariat Zen pour ses clients professionnels comme pour ses clients particuliers (consommateurs).

Certaines dispositions ne concernent que les clients professionnels ou que les clients particuliers ; elles sont alors expressément signalées.

Les caractéristiques de chaque mission, son prix ou son mode de calcul et, le cas échéant, ses modalités particulières sont définis avec le client avant le début de la prestation.

L'acceptation d'une mission entraîne l'acceptation des présentes CGV, sauf conditions particulières convenues par écrit entre les parties.

Article 2 – Prestations et tarifs

Pascale Secrétariat Zen propose notamment des prestations d'assistance administrative, d'organisation, de préparation et de suivi de documents, de recherche d'informations et d'accompagnement dans la réalisation de démarches.

Le tarif horaire est fixé à 30 €.

Des forfaits sont également proposés :

10 heures : 280 €

20 heures : 500 €

Pascale Secrétariat Zen bénéficie de la franchise en base de TVA (TVA non applicable, article 293 B du CGI) : les prix indiqués sont des prix nets, qui correspondent au montant total à payer, sans TVA en sus.

Le temps consacré à la prestation est décompté par tranches de 15 minutes.

Les échanges téléphoniques, courriers électroniques, recherches, prises de contact et autres démarches nécessaires à la réalisation de la mission font partie du temps de travail facturable.

Le premier échange permettant de définir le besoin du client et, le cas échéant, d'établir une proposition ou un devis n'est pas facturé.

Le prix ou son mode de calcul est communiqué au client avant l'acceptation de la mission. Toute prestation supplémentaire entraînant une augmentation du coût initialement convenu fait l'objet d'une information et d'un accord écrit du client avant sa réalisation.

Article 3 – Conditions de paiement

Pour une mission ponctuelle d'un montant inférieur ou égal à 100 €, aucun acompte n'est demandé. La facture

est payable dans un délai de 7 jours à compter de sa date d'émission.

Pour une mission ponctuelle d'un montant supérieur à 100 €, un acompte correspondant à un tiers du montant prévu est demandé lors de l'acceptation de la mission. Le solde est payable dans un délai de 7 jours à compter de la date d'émission de la facture.

Les forfaits de 10 heures et 20 heures sont payables intégralement à la commande.

Les règlements peuvent être effectués par virement bancaire, chèque ou espèces. Le paiement par carte bancaire n'est pas proposé.

Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Tout retard de paiement à compter du jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture entraîne, de plein droit et sans rappel préalable, l'application de pénalités calculées au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement engagés sont supérieurs à cette indemnité, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justificatifs.

Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévues ci-dessus s'appliquent uniquement aux clients professionnels. Pour les clients particuliers, un retard de paiement peut donner lieu, après une mise en demeure restée sans effet, à des intérêts au taux légal.

Article 4 – Commande et exécution de la mission

La mission est considérée comme acceptée lorsque le client et Pascale Secrétariat Zen se sont accordés par écrit sur la nature de la prestation et son prix ou son mode de calcul.

Cet accord peut notamment résulter d'un devis signé ou d'un échange de courriers électroniques.

La prestation est réalisée conformément aux éléments convenus avec le client.

Toute demande supplémentaire ou modification de la mission susceptible d'entraîner une augmentation de son coût fait l'objet d'un accord écrit du client avant sa réalisation.

Article 4 bis – Droit de rétractation (clients particuliers)

Lorsque le contrat est conclu à distance (par téléphone, par e-mail ou via un formulaire en ligne) ou hors établissement (notamment au domicile du client), le client particulier dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Pour exercer ce droit, le client informe Pascale Secrétariat Zen de sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par e-mail à pascale.secretariat.zen@gmail.com ou par courrier postal. Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe, sans que cela soit obligatoire.

Exécution avant la fin du délai : si le client souhaite que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il en fait la demande expresse par écrit (un e-mail suffit). S'il se rétracte ensuite, il verse un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, proportionnellement au prix total convenu (article L.221-25 du Code de la consommation).

Dans ce cas, le client particulier confirme sa demande par écrit, par exemple par e-mail, en reprenant la mention suivante : « Je demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Je reconnais que, si la prestation est entièrement exécutée avant la fin de ce délai, je perdrai mon droit de rétractation. » Pascale Secrétariat Zen accuse réception de cette demande par e-mail avant de commencer la prestation.

Lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après accord préalable

exprès du client et renoncement exprès à son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé (article L.221-28 du Code de la consommation).

En cas de rétractation, Pascale Secrétariat Zen rembourse les sommes versées, déduction faite le cas échéant du montant correspondant au service déjà fourni, au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la décision du client, par le même moyen de paiement que celui utilisé lors du règlement, sauf accord exprès du client pour un autre moyen.

Article 5 – Informations, documents et délais

Le client s'engage à transmettre dans des délais compatibles avec la réalisation de la mission les informations et documents nécessaires à son exécution.

Il lui appartient notamment de signaler les échéances légales, administratives, contractuelles ou autres dont il a connaissance et qui doivent être prises en compte dans le cadre de la mission.

Sauf lorsque le suivi ou la relance du client fait expressément partie de la prestation convenue, Pascale Secrétariat Zen n'est pas tenue de relancer le client pour obtenir les informations ou documents manquants.

Un retard ou une absence de transmission des éléments nécessaires peut entraîner un décalage dans l'exécution de la prestation.

Pascale Secrétariat Zen ne peut être tenue responsable des conséquences directement liées à des informations ou documents inexacts, incomplets, obsolètes ou transmis tardivement par le client.

Article 6 – Validation et transmission des documents

Les documents préparés par Pascale Secrétariat Zen sont soumis à la vérification et à la validation du client avant leur utilisation ou leur transmission à un tiers, sauf accord contraire.

Dans le cadre d'une collaboration régulière, le client peut autoriser Pascale Secrétariat Zen à transmettre directement certains documents ou informations selon les modalités convenues entre les parties.

Le client demeure responsable de la vérification et de la validation des informations et documents établis pour son compte.

Toute modification demandée après validation du client et ne résultant pas d'une erreur de Pascale Secrétariat Zen peut faire l'objet d'une facturation correspondant au temps de travail supplémentaire nécessaire.

Article 7 – Confidentialité, données personnelles et accès

Pascale Secrétariat Zen s'engage à traiter de manière confidentielle les documents, informations, données et accès qui lui sont confiés dans le cadre d'une mission.

Ces éléments sont utilisés uniquement pour les besoins de la prestation et ne sont pas communiqués à des tiers, sauf lorsque cette communication est nécessaire à l'exécution de la mission et qu'elle a été prévue ou autorisée par le client.

Lorsque le client communique des identifiants ou mots de passe nécessaires à la réalisation d'une mission, ceux-ci ne sont pas conservés au-delà de la durée nécessaire à leur utilisation. Il est recommandé au client de les modifier à l'issue de la mission. Dans le cadre d'une collaboration régulière, les parties peuvent toutefois convenir expressément de leur conservation pendant la durée nécessaire à la réalisation des prestations.

Traitement de données personnelles pour le compte du client

Lorsque la réalisation d'une mission conduit Pascale Secrétariat Zen à traiter des données personnelles pour le compte du client, le client agit en qualité de responsable du traitement et Pascale Secrétariat Zen en qualité de

sous-traitant.

Pascale Secrétariat Zen traite ces données uniquement pour les besoins de la mission et conformément aux instructions documentées du client. Elle s'engage à en préserver la confidentialité et à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles adaptées à leur protection.

La nature et la finalité du traitement, les catégories de données personnelles et de personnes concernées ainsi que sa durée résultent de la mission confiée et sont, lorsque cela est nécessaire, précisées dans le devis, la proposition ou tout autre accord écrit entre les parties.

Pascale Secrétariat Zen veille à ce que toute personne éventuellement autorisée à traiter ces données soit soumise à une obligation de confidentialité.

Pascale Secrétariat Zen n'a recours à un autre prestataire pour traiter les données personnelles du client (sous-traitant ultérieur) qu'avec l'autorisation écrite préalable de celui-ci, générale ou spécifique. Les outils habituellement utilisés, notamment de messagerie, de stockage ou de sauvegarde en ligne, sont communiqués au client sur simple demande. En cas d'autorisation générale, le client est informé de tout ajout ou remplacement envisagé et peut s'y opposer. Pascale Secrétariat Zen veille à ce que ces prestataires présentent des garanties suffisantes et soient soumis aux mêmes obligations de protection des données.

Pascale Secrétariat Zen informe immédiatement le client si une instruction lui paraît contraire à la réglementation relative à la protection des données.

Lorsqu'une mission implique un traitement de données personnelles pour le compte du client, les parties établissent, avant le début du traitement, un accord écrit précisant les éléments nécessaires au respect de l'article 28 du RGPD, notamment l'objet, la durée, la nature et la finalité du traitement, les catégories de données et de personnes concernées, ainsi que les outils utilisés. Cet accord peut prendre la forme d'une annexe au devis ou au contrat.

Pascale Secrétariat Zen informe le client dans les meilleurs délais de toute violation de données personnelles dont elle aurait connaissance concernant les données traitées pour son compte et lui communique les informations dont elle dispose afin de lui permettre de respecter ses propres obligations.

Compte tenu de la nature du traitement et dans la mesure du possible, Pascale Secrétariat Zen assiste le client pour répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ainsi que, lorsque cela est nécessaire, pour lui permettre de respecter ses obligations en matière de sécurité et de protection des données.

Pascale Secrétariat Zen met à disposition du client, sur demande raisonnable, les informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations relatives aux traitements réalisés pour son compte et coopère, dans les limites de la mission confiée, aux vérifications raisonnablement nécessaires.

À la fin de la mission, les données personnelles traitées pour le compte du client sont restituées ou supprimées selon les modalités convenues entre les parties, sous réserve d'une obligation légale de conservation.

Conservation des documents de mission

Indépendamment des données traitées exclusivement pour le compte du client, les documents et fichiers que Pascale Secrétariat Zen est autorisée à conserver pour les besoins de sa propre gestion ou du suivi de la relation peuvent être conservés pendant une durée maximale de 12 mois suivant la fin de la mission, notamment afin de faciliter une intervention ultérieure, sauf demande de suppression du client ou obligation légale imposant une durée différente.

Article 8 – Frais et déplacements

Lorsque des frais sont nécessaires à la réalisation d'une mission, le client les règle directement chaque fois que cela est possible.

Si Pascale Secrétariat Zen doit avancer certains frais, ceux-ci sont préalablement prévus et acceptés par le client. Une provision peut être demandée avant leur engagement.

Pour les interventions sur place, les frais de déplacement sont calculés en fonction de la distance routière depuis Céret, déterminée à l'aide de Google Maps :

Jusqu'à 5 km : gratuit

De plus de 5 km à 10 km : 10 €

De plus de 10 km à 20 km : 20 €

De plus de 20 km à 30 km : 30 €

Au-delà de 30 km : sur devis

Ces frais sont appliqués par intervention et sont annoncés au client avant l'acceptation de la prestation.

Le temps de déplacement n'est pas facturé au tarif horaire et n'est pas décompté des heures comprises dans un forfait.

Article 9 – Annulation, report et interruption de la mission

En cas d'annulation ou de report d'un rendez-vous à la demande du client, aucun frais d'annulation n'est facturé.

En cas d'interruption d'une mission à la demande du client, les prestations déjà réalisées restent dues, ainsi que les éventuels frais engagés pour les besoins de la mission, lorsqu'ils ont été préalablement acceptés par le client et ne peuvent être récupérés.

Lorsqu'un acompte a été versé, celui-ci est imputé sur les sommes restant dues. Si son montant est supérieur au montant des prestations réalisées et des frais restant à la charge du client, la différence lui est remboursée.

Les forfaits prépayés sont soumis aux dispositions particulières prévues à l'article 10.

Article 10 – Forfaits prépayés

Pascale Secrétariat Zen propose notamment les forfaits suivants : 10 heures au tarif de 280 € et 20 heures au tarif de 500 €.

Les forfaits sont payables intégralement à la commande. Les heures sont décomptées au fur et à mesure des prestations réalisées, selon les modalités de décompte du temps prévues aux présentes CGV.

Durée d'utilisation : les heures comprises dans le forfait peuvent être utilisées pendant 12 mois à compter de la date de commande. Pascale Secrétariat Zen communique au client le nombre d'heures restantes sur simple demande et l'en informe en tout état de cause un mois avant la fin de cette période.

Résiliation : le client peut mettre fin à son forfait à tout moment, par écrit.

Solde non consommé : en cas de résiliation, ou à l'issue de la période de 12 mois, le client peut demander le remboursement des heures non utilisées. Les heures déjà réalisées sont alors recalculées au tarif horaire de 30 €, et la différence entre le prix payé et ce montant lui est remboursée dans un délai de 30 jours suivant sa demande. Si le montant des prestations déjà réalisées, recalculé au tarif horaire, est supérieur ou égal au prix du forfait, aucun remboursement ni complément de paiement n'est dû.

Ces dispositions s'appliquent sans préjudice du droit de rétractation du client particulier prévu à l'article 4 bis.

Les frais de déplacement et les éventuels frais engagés pour les besoins d'une mission ne sont pas compris dans les forfaits et sont facturés séparément dans les conditions prévues aux présentes CGV.

Les dispositions du présent article ne font pas obstacle au remboursement prévu à l'article 13 lorsque Pascale

Secrétariat Zen se trouve définitivement dans l'impossibilité de réaliser les heures restant disponibles.

Article 11 – Nature des prestations et responsabilité

Pascale Secrétariat Zen réalise des prestations d'assistance administrative, d'organisation, de recherche d'informations et d'accompagnement dans la réalisation de démarches.

Pascale Secrétariat Zen est tenue à une obligation de moyens et ne peut garantir un résultat lorsque celui-ci dépend notamment d'une administration, d'un organisme, d'un prestataire ou de tout autre tiers.

Les prestations proposées ne comprennent pas de conseil juridique, fiscal ou comptable, ni aucun acte réservé à une profession réglementée. Lorsqu'une demande nécessite l'intervention d'un professionnel spécialisé, Pascale Secrétariat Zen en informe le client.

Pour les prestations d'assistance liées à une certification, Pascale Secrétariat Zen peut notamment participer au diagnostic documentaire, à l'organisation du dossier, à la préparation des éléments nécessaires à sa mise en conformité et à son suivi administratif. Elle ne réalise pas les audits relevant d'un organisme certificateur et ne garantit ni l'obtention ni le maintien de la certification.

Article 12 – Propriété et restitution des documents

Les documents, informations et fichiers remis par le client restent sa propriété.

Les documents préparés par Pascale Secrétariat Zen dans le cadre de la mission sont remis au client dans un format adapté à leur utilisation.

À la fin de la mission, le client peut demander la restitution de ses documents originaux ainsi que la transmission des fichiers réalisés pour son compte.

Pascale Secrétariat Zen peut conserver, pendant une durée maximale de 12 mois suivant la fin de la mission, une copie des documents et fichiers qu'elle est autorisée à conserver pour les besoins de sa propre gestion ou du suivi de la relation, notamment afin de faciliter une intervention ultérieure, sauf demande de suppression du client ou obligation légale imposant une conservation différente. Les données personnelles traitées exclusivement pour le compte du client sont, quant à elles, restituées ou supprimées conformément aux dispositions de l'article 7.

Les outils, modèles, méthodes, trames et supports préexistants utilisés par Pascale Secrétariat Zen pour réaliser la prestation restent sa propriété et ne sont pas transférés au client, sauf accord contraire.

Article 13 – Retard, empêchement et force majeure

Pascale Secrétariat Zen s'engage à informer le client dans les meilleurs délais de toute difficulté susceptible de retarder ou d'empêcher l'exécution de la mission.

En cas d'empêchement temporaire, les parties conviennent, lorsque cela est possible, d'un nouveau délai d'exécution.

Pascale Secrétariat Zen ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une impossibilité d'exécuter la prestation résultant d'un événement échappant raisonnablement à son contrôle, notamment d'une panne ou indisponibilité d'un service extérieur indispensable à la mission, d'une interruption des réseaux de communication, d'une décision ou d'un dysfonctionnement d'une administration ou d'un organisme tiers, ou d'un cas de force majeure au sens de la réglementation applicable.

Si l'empêchement devient définitif et rend impossible la réalisation de la mission, seules les prestations effectivement réalisées et les frais préalablement acceptés et effectivement engagés restent dus. Les éventuelles sommes versées en trop sont remboursées au client.

Dans le cas d'un forfait prépayé, si Pascale Secrétariat Zen se trouve définitivement dans l'impossibilité de réaliser les heures restant disponibles, la part du forfait correspondant aux heures non réalisées est remboursée au client.

Article 14 – Réclamations et règlement des litiges

En cas de difficulté ou de contestation relative à une prestation, le client est invité à contacter en priorité Pascale Secrétariat Zen afin de rechercher une solution amiable.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par écrit, par courrier électronique ou postal, en précisant la nature de la contestation et la prestation concernée.

Les présentes CGV et les relations contractuelles entre Pascale Secrétariat Zen et ses clients professionnels sont soumises au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun.

Pour les clients particuliers, le litige peut être porté, au choix du client, devant la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable, ou devant toute autre juridiction compétente selon les règles de droit commun.

Version du 20 octobre 2026

Annexe – Modèle de formulaire de rétractation (clients particuliers)

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

À l'attention de Pascale Secrétariat Zen – Pascale MARTIN-TUR, 9 Place de la République, 66400 Céret –
pascale.secretariat.zen@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Prestation :

Commandée le :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :