L’ATELIER CLÉA

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE EXTERNALISÉE

Votre temps, ma priorité

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations d’assistance administrative • Réservées aux clients professionnels

Les présentes conditions définissent le cadre des prestations de L’Atelier Cléa. Elles complètent chaque devis accepté et, lorsqu’il est établi, le contrat correspondant. Les modalités propres à une mission — tâches, volume, calendrier, prix et éventuels frais — figurent dans le devis ou le contrat.

Le prestataire

L’ATELIER CLÉA • Claire DEFOUR	Entrepreneur individuel • SIRET 818 198 301 00033
Adresse	19 allée d’Espagne, 64290 Gan
Contact	07 43 46 07 60 • contact@latelierclea.fr • latelierclea.fr
Assurance professionnelle	Responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox • attestation du 03/11/2026 au 02/11/2027
TVA	TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts

OBJET ET COMMANDE

PÉRIMÈTRE • DEVIS • ACCEPTATION

1. Objet et champ d’application

L’Atelier Cléa fournit des prestations d’assistance administrative externalisée, principalement à distance. Les présentes CGV s’appliquent exclusivement aux clients qui commandent une prestation dans le cadre de leur activité professionnelle, au moyen d’un devis signé, d’un contrat signé ou d’une commande écrite acceptée.

Avant la commande, le client confirme qu’il contracte pour les besoins de son activité professionnelle et communique les informations d’identification de son entreprise ou de son activité indépendante.

2. Prestations proposées

Selon le devis accepté, les missions peuvent porter notamment sur :

- gestion administrative courante et suivi de dossiers ;
- classement, organisation et gestion documentaire ;
- organisation de planning, d’agendas et d’échéances ;
- création, préparation ou planification de contenus pour les réseaux sociaux ;
- mise à jour de sites internet et intégration de contenus ;
- suivi, coordination et tableaux de bord ;
- accompagnement personnalisé défini avec le client.

Le périmètre exact est celui du devis et des éventuelles annexes acceptées. L’Atelier Cléa est tenue à une obligation de moyens ; aucun résultat commercial, administratif ou de visibilité n’est garanti.

3. Devis et formation de la commande

Le devis est gratuit et décrit la prestation, son prix, son calendrier prévisionnel, sa durée de validité et, le cas échéant, les frais annexes. Sauf indication contraire, il reste valable 30 jours à compter de sa date d’émission.

La commande devient ferme lorsque le client retourne le devis signé avec la mention « Bon pour accord » ou accepte explicitement la proposition par écrit. Le contrat de prestation, s’il existe, précise les conditions particulières de la mission et complète le devis et les CGV. En cas de contradiction, les conditions particulières expressément convenues prévalent pour la mission concernée.

Toute demande de modification du périmètre, du volume ou du calendrier doit faire l’objet d’un accord écrit avant sa mise en œuvre et peut entraîner un devis complémentaire.

L’ÉTUDE D’ATELIER

AUDIT ADMINISTRATIF ● FORFAIT 490 €

Conditions particulières de l’audit

L’audit porte sur l’organisation administrative du client dans le périmètre défini au devis. Il comprend l’analyse du questionnaire et des éléments transmis, puis la remise d’un rapport présentant les constats et les recommandations. Leur mise en œuvre fait l’objet d’une prestation distincte si le client la souhaite.

Questionnaire et éléments à transmettre

Le client retourne le questionnaire complété dans les 72 heures suivant sa remise et transmet les documents nécessaires à l’analyse. L’Atelier Cléa lui signale les éléments manquants ou à préciser.

Remise du rapport

Le rapport est remis dans les 10 jours suivant la réception du questionnaire complété et de l’ensemble des éléments nécessaires. Tout retard de transmission décale le point de départ de ce délai. Le devis ou le contrat précise la date de remise convenue.

Prix et déplacements

Le forfait est fixé à 490 €, TVA non applicable, article 293 B du CGI. Les frais de déplacement nécessaires à cet audit sont inclus. Tout élargissement de la mission nécessite un accord écrit préalable.

Paiement en deux étapes

Un acompte de 50 %, soit 245 €, est dû à la signature. Le solde de 50 %, soit 245 €, est dû à la remise du rapport. Le règlement s’effectue par virement ou par paiement en ligne par carte bancaire via un lien sécurisé.

Lorsque le client bénéficie des protections applicables aux contrats hors établissement décrites à l’article 12, aucun paiement n’est reçu avant l’expiration du délai légal de sept jours, sauf exception légale. Cette règle prévaut sur l’acompte à la signature.

PRIX ET RÉALISATION

TARIFS ● PÉRIODES ● DÉPLACEMENTS

4. Prix et modalités de facturation

Les prix sont établis en euros. TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts. Les tarifs sont ceux du devis accepté ; une évolution tarifaire ne modifie pas une commande en cours.

L'Étude d'Atelier : audit ponctuel à 490 €. L'Appui : 4 heures par semaine, soit 16 heures sur quatre semaines, pour 690 €. Le Pilier : 8 heures par semaine, soit 32 heures sur quatre semaines, pour 1 280 €. La Vitrine : prestation ponctuelle de communication à partir de 180 €, tarif et contenu fixés au devis. Prestations à l'heure : 45 € par heure, sauf accord différent au devis.

L'Appui et Le Pilier sont facturés en fin de période de quatre semaines. Les prestations ponctuelles et à l'heure sont facturées selon le devis ou le contrat. Les modalités particulières acceptées prévalent.

5. Durée des forfaits et des missions

L'Appui et Le Pilier couvrent chacun quatre semaines consécutives à compter de la date indiquée au devis. Toutes les heures prévues sont réalisées au cours de cette période. Le forfait prend fin sans renouvellement automatique. Une nouvelle période nécessite un nouvel accord écrit.

En cas d'empêchement exceptionnel justifié de L'Atelier Cléa, la mission peut être prolongée avec l'accord écrit du client, sans supplément, pour réaliser les heures prévues. À défaut d'accord, les parties conviennent d'une régularisation des prestations non réalisées. Les missions ponctuelles prennent fin selon le devis. Tout dépassement d'heures requiert l'accord écrit préalable du client.

6. Modalités d'exécution et déplacements

Les prestations sont réalisées principalement à distance, au moyen des outils convenus entre les parties. Les délais sont prévisionnels et dépendent notamment de la transmission des éléments et validations nécessaires par le client.

Un déplacement n'est effectué que s'il est nécessaire et convenu à l'avance. La nature du déplacement, ses frais et leur mode de calcul sont inscrits au devis et acceptés par écrit avant intervention. Aucun frais de déplacement ou autre frais annexe non accepté ne sera facturé. Pour l'audit à 490 €, les déplacements nécessaires sont inclus dans le forfait.

COLLABORATION ET PAIEMENT

OBLIGATIONS ● FACTURATION ● RETARDS

7. Obligations de L’Atelier Cléa

L’Atelier Cléa réalise les prestations convenues avec diligence, professionnalisme et dans le respect des règles applicables. Elle informe le client des difficultés susceptibles d’affecter sensiblement la mission et protège les informations confidentielles auxquelles elle accède.

8. Obligations du client

Le client s’engage à transmettre en temps utile des informations exactes, complètes et licites, les documents et accès nécessaires, ainsi qu’à répondre aux demandes et à valider les éléments dans des délais raisonnables. Il reste responsable des décisions prises à partir des livrables et des droits qu’il détient sur les contenus qu’il fournit.

Un retard, une absence de réponse ou des éléments incomplets peuvent décaler le calendrier. L’Atelier Cléa informe le client lorsque cela affecte la réalisation de la mission.

9. Factures et paiement

Les factures sont réglées par virement bancaire ou par paiement en ligne par carte bancaire au moyen d’un lien sécurisé. Elles sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur date d’émission, sauf échéancier différent expressément convenu par écrit. Pour l’audit, l’échéancier spécifique de 245 € à la signature et 245 € à la remise du rapport prévaut, sous réserve des règles impératives applicables.

Aucun escompte n’est accordé pour paiement anticipé. Le client signale par écrit toute contestation motivée d’une facture dans un délai raisonnable ; la partie non contestée demeure payable à l’échéance.

10. Retard de paiement et suspension

Pour un client professionnel, toute somme payée après son échéance entraîne de plein droit, sans rappel préalable, des pénalités calculées au taux de refinancement de la Banque centrale européenne en vigueur au 1er janvier ou au 1er juillet, selon le semestre, majoré de 10 points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur au minimum légal. L’indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement est due dans les conditions prévues par la loi ; des frais supplémentaires justifiés peuvent être réclamés lorsque les frais exposés dépassent ce montant.

En cas d’impayé, L’Atelier Cléa peut, après une relance écrite restée sans effet pendant 8 jours, suspendre les travaux non urgents et non encore réalisés, sous réserve des droits impératifs du client. Le calendrier sera adapté en conséquence.

CONTRATS ENTRE PROFESSIONNELS

RÉCLAMATIONS ● CAS PARTICULIER HORS ÉTABLISSEMENT

11. Réclamations et règlement amiable

Le client peut adresser toute réclamation à Claire DEFOUR, L'Atelier Cléa, 19 allée d'Espagne, 64290 Gan, ou à contact@latelierclea.fr. Les parties cherchent d'abord une solution amiable.

12. Rétractation dans certains contrats hors établissement

Les présentes CGV sont réservées aux clients professionnels. Toutefois, l'article L. 221-3 du Code de la consommation étend certaines protections aux contrats conclus hors établissement entre professionnels lorsque les conditions légales sont réunies.

Un client professionnel peut bénéficier du délai légal de rétractation de 14 jours si, cumulativement : il emploie au plus cinq salariés ; l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale ; et le contrat est conclu hors établissement au sens de la loi. Cette exception ne s'applique pas du seul fait qu'un devis est envoyé ou accepté à distance.

Le délai court à compter de la conclusion du contrat de prestation. Le client éligible peut notifier sa décision sans motif, au moyen du formulaire en annexe ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée à contact@latelierclea.fr ou à l'adresse indiquée en première page.

Si ce client demande expressément le commencement des prestations avant la fin du délai et se rétracte ensuite, il reste redevable d'un montant proportionnel aux prestations déjà réalisées. Après exécution complète, le droit prend fin uniquement si le client a demandé expressément le démarrage anticipé et reconnu cette conséquence avant le début de l'exécution.

Le formulaire en annexe s'utilise uniquement lorsque les conditions légales de cette exception sont réunies. Son absence d'utilisation n'empêche pas une notification claire envoyée dans le délai.

PROTECTION ET FIN DE MISSION

CONFIDENTIALITÉ ● DONNÉES ● RESPONSABILITÉ

13. Confidentialité

Chaque partie conserve confidentielles les informations non publiques reçues de l'autre dans le cadre de la mission et ne les utilise que pour l'exécuter. Cette obligation ne couvre pas les informations déjà publiques, obtenues licitement d'un tiers ou dont la communication est exigée par la loi. Elle perdure deux ans après la fin de la mission, sans préjudice de la protection des secrets qui demeure requise par la loi.

14. Données personnelles

L'Atelier Cléa traite les données personnelles nécessaires aux devis, contrats, factures et prestations conformément au RGPD. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits, dans les conditions légales, à contact@latelierclea.fr. Des informations complémentaires figurent dans la politique de confidentialité sur latelierclea.fr.

Lorsque L'Atelier Cléa traite des données personnelles pour le compte d'un client professionnel, les parties concluent avant le traitement un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD, précisant notamment leurs obligations de confidentialité, de sécurité et de protection des données.

15. Propriété intellectuelle

Les méthodes, modèles, outils et supports préexistants de L'Atelier Cléa restent sa propriété. Après paiement complet, le client peut utiliser, reproduire et diffuser les livrables créés spécifiquement pour lui dans le cadre de son activité, notamment sur ses réseaux sociaux, son site et ses supports de communication. Les éléments fournis par le client restent sa propriété ; il garantit disposer des droits nécessaires. Toute cession de droits non prévue au devis nécessite un accord écrit distinct.

16. Responsabilité

L'Atelier Cléa répond de l'exécution de ses obligations conformément aux règles applicables. Elle ne répond pas des conséquences d'informations inexactes ou tardives, d'un défaut de coopération du client ou d'une décision prise par le client sans vérification des éléments qui relèvent de sa responsabilité. Aucune stipulation des présentes ne limite une responsabilité qui ne peut légalement être exclue ou limitée.

17. Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un retard ou d'une inexécution directement causé par un événement répondant aux critères de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie concernée en informe l'autre dès que possible. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'événement ; si celui-ci se prolonge, les parties conviennent des suites à donner à la mission.

DISPOSITIONS FINALES

RÉSILIATION • LITIGES • ACCEPTATION

18. Durée et fin de la relation

La durée d'une mission est celle prévue au devis ou au contrat. Un forfait de quatre semaines prend fin à l'issue de la période convenue et n'est reconduit que par un nouvel accord écrit. Pour une mission à l'heure, les parties peuvent y mettre fin selon les conditions inscrites au devis accepté ; les prestations déjà réalisées et frais préalablement acceptés restent dus.

En cas de manquement important d'une partie à ses obligations, l'autre peut demander par écrit qu'il y soit remédié dans un délai de 15 jours. Si le manquement persiste, elle peut mettre fin à la mission, sous réserve des règles impératives applicables. Les prestations réalisées jusqu'à la fin et les frais convenus restent dus.

19. Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de désaccord, les parties recherchent d'abord une solution amiable. À défaut, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles légales applicables.

20. Entrée en vigueur et acceptation

Les présentes CGV s'appliquent à compter de leur communication au client et à la date d'acceptation du devis ou du contrat. La version applicable est celle remise au client avant sa commande. Toute modification ultérieure ne s'applique qu'aux nouvelles commandes, sauf accord exprès des parties.

L'Atelier Cléa • Claire DEFOUR • Entrepreneur individuel • SIRET 818 198 301 00033

19 allée d'Espagne, 64290 Gan • 07 43 46 07 60 • contact@latelierclea.fr • latelierclea.fr

ACCEPTATION — Le devis ou le contrat accepté précise la mission et confirme l'acceptation des présentes CGV.

ANNEXE A

MODÈLE POUR LES CLIENTS PROFESSIONNELS ÉLIGIBLES

Formulaire de rétractation hors établissement

À l'attention de Claire DEFOUR – L'Atelier Cléa, 19 allée d'Espagne, 64290 Gan – contact@latelierclea.fr :

Je vous notifie ma rétractation du contrat de prestation ci-dessous, conclu hors établissement, lorsque les conditions de l'article L. 221-3 du Code de la consommation sont réunies :

Entreprise / activité professionnelle :

. . . . . .

SIRET :

. . . . . .

Prestation / devis :

. . . . . .

Contrat conclu le :

. . . . . .

Adresse professionnelle :

. . . . . .

. . . . . .

E-mail :

. . . . . .

Date de notification :

. . . . . .

Signature (en cas d'envoi papier) :

Envoyez ce formulaire ou toute déclaration claire avant la fin du délai légal de 14 jours. Ce droit ne concerne que les professionnels qui remplissent les conditions décrites à l'article 12.

ANNEXE B — DÉMARRAGE ANTICIPÉ

À remplir uniquement si le client professionnel bénéficie du droit prévu à l'article 12 et souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai :

☐ Je demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration de mon délai de rétractation.

☐ Je reconnais qu'après l'exécution complète de la prestation, je ne disposerai plus du droit de rétractation, conformément à la loi.

Nom du client professionnel :

. . . . . .

Prestation / devis :

. . . . . .

Fait le :

. . . . . .

Signature du client :