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.

Toute réduction de prix éventuellement accordée fait l'objet d'une proposition écrite précisant son montant ou son taux et ses conditions d'application. Elle figure sur le devis accepté. Aucune réduction n'est automatiquement applicable.

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.

Conformément à l'article L. 221-3 du Code de la consommation, certaines protections relatives aux contrats conclus hors établissement s'appliquent également aux contrats entre professionnels lorsque les trois conditions suivantes sont cumulativement réunies :

• le contrat est conclu hors établissement au sens du Code de la consommation ;
• le client professionnel emploie au maximum cinq salariés ;
• l'objet du contrat n'entre pas dans le champ de l'activité principale du client professionnel.

Le seul fait qu'un devis soit envoyé ou accepté à distance ne suffit pas à ouvrir ce droit.

Droit de rétractation

Lorsque ces conditions sont réunies, le client bénéficie d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation, sans avoir à justifier sa décision.

Il peut exercer ce droit en utilisant le formulaire figurant en annexe A ou en adressant toute déclaration dénuée d'ambiguïté à contact@latelierclea.fr ou à l'adresse postale de L'Atelier Cléa indiquée dans les présentes CGV.

Informations et documents contractuels

Avant la conclusion d'un contrat hors établissement bénéficiant de ces protections, L'Atelier Cléa communique au client les informations précontractuelles légalement requises, notamment celles relatives à la prestation, au prix, aux modalités d'exécution et au droit de rétractation.

Le client reçoit un exemplaire daté du contrat, signé par les parties sur papier ou, avec son accord, sur un autre support durable, accompagné du formulaire type de rétractation.

Paiement

Sauf exception légale, aucun paiement ni aucune contrepartie ne peut être reçu avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement concerné.

Cette disposition prévaut sur toute clause prévoyant le versement d'un acompte à la signature.

Commencement anticipé de la prestation

Si le client souhaite que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, L'Atelier Cléa recueille préalablement sa demande expresse sur papier ou sur un autre support durable, ainsi que sa reconnaissance de la perte du droit de rétractation après exécution complète de la prestation.

Si le client exerce son droit de rétractation alors que la prestation a commencé à sa demande expresse, il reste redevable du montant proportionnel aux services effectivement fournis jusqu'à la notification de sa décision, dans les conditions prévues par la loi.

Aucune somme n'est due au titre de cette exécution anticipée si les conditions légales relatives à la demande expresse ou à l'information du client n'ont pas été respectées.

Lorsque la prestation a été intégralement exécutée avant la fin du délai de rétractation, le client perd ce droit uniquement si les conditions légales relatives à sa demande expresse et à sa reconnaissance préalable de cette conséquence sont réunies.

Les annexes A et B sont utilisées lorsque les conditions légales de protection sont applicables.

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 à l'établissement des devis, à la gestion des contrats, à la facturation et à la réalisation des prestations, conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la réglementation applicable.

Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits dans les conditions prévues par la réglementation, en adressant leur demande à contact@latelierclea.fr.

Des informations complémentaires concernant les traitements de données personnelles réalisés par L'Atelier Cléa figurent dans la politique de confidentialité disponible sur latelierclea.fr.

Lorsque L'Atelier Cléa traite des données personnelles pour le compte d'un client professionnel, les parties concluent, avant le début du traitement, un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD.

Cet accord précise notamment l'objet, la durée, la nature et les finalités du traitement, les catégories de données et de personnes concernées, les obligations respectives des parties, les mesures de sécurité applicables, les conditions de recours à d'éventuels sous-traitants ultérieurs ainsi que les modalités de restitution ou de suppression des données en fin de mission.

L'Atelier Cléa s'engage à traiter les données confiées uniquement sur instruction documentée du client, sauf obligation légale contraire, et à en préserver la confidentialité et la sécurité conformément à l'accord conclu.

15. Propriété intellectuelle

Les méthodes, modèles, outils, documents types, supports et savoir-faire préexistants de L'Atelier Cléa demeurent sa propriété.

Les éléments fournis par le client restent sa propriété. Le client garantit disposer des droits et autorisations nécessaires à leur utilisation dans le cadre de la mission.

Sous réserve du paiement intégral des prestations, L'Atelier Cléa autorise le client à utiliser les livrables réalisés spécifiquement pour lui, dans les conditions définies au devis ou au contrat.

Pour les créations originales protégées par le droit d'auteur, les droits d'utilisation, de reproduction, de représentation, d'adaptation ou de modification éventuellement accordés sont précisés dans un accord

écrit définissant leur étendue, leur destination, leur territoire et leur durée.

À défaut de stipulations spécifiques, aucune cession de droits d'auteur n'est présumée. Le client bénéficie uniquement des autorisations nécessaires à l'utilisation des livrables pour la finalité expressément convenue entre les parties, dans le respect des droits de propriété intellectuelle applicables.

Toute utilisation dépassant les droits expressément accordés nécessite l'accord écrit préalable de L'Atelier Cléa.

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 :

Dernière mise à jour : 20 novembre 2026