

Conditions Générales de Ventes

1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») définissent les modalités dans lesquelles Mathilde Joulin (Entre parenthèses) propose des prestations d'assistance administrative, RH, organisationnelle, de gestion de projet, de conduite du changement et de conseil en sécurité au travail.

2 - PRESTATIONS PROPOSÉES

Les prestations peuvent inclure, sans s'y limiter :

- Gestion administrative (emails, agenda, comptes rendus...)
- Gestion commerciale (relances, devis, factures...)
- Assistance RH
- Support communication digitale
- Gestion de projets
- Autres prestations définies ensemble par devis

La liste complète des prestations figure dans le devis et/ou la proposition commerciale.

3 - HORAIRES DE TRAVAIL

Les prestations sont réalisées du lundi au vendredi, de 9h à 17h. Toute demande effectuée en dehors de ces horaires sera traitée le jour ouvré suivant.

4 - COMMUNICATION — DÉLAIS DE RÉPONSE

Le délai moyen de réponse aux sollicitations est de 24 à 48 heures ouvrées. Les échanges se font par les moyens convenus (email, outils collaboratifs...).

5 - TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont exprimés en euros et peuvent être au :

- Forfait
- Taux horaire
- Abonnement mensuel

Le paiement s'effectue :

- Par virement bancaire
- À réception de facture ou selon le délai indiqué sur le devis

Pour toute mission supérieure à 300€, un acompte de 30% est obligatoire à la signature du devis. Aucune prestation ne débute avant réception de cet acompte. Tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.



6 - CONDITIONS SPÉCIFIQUES AUX FORFAITS / ABONNEMENTS

- Les heures d'un forfait sont valables 30 jours.
- Elles ne sont pas reportables, sauf accord exceptionnel écrit.
- Les heures consommées sont définitivement dues et non remboursables.

7 - DEVIS, COMMANDE ET ACCEPTATION

Toute intervention fait l'objet :

- D'un devis détaillé, valable 30 jours
- Accepté par le Client par signature ou validation électronique
- Impliquant acceptation pleine et entière des présentes CGV

Aucune prestation ne débute sans devis validé et, le cas échéant, paiement de l'acompte prévu.

8 - PROCÉDURE ET VALIDATION DES LIVRABLES

Le Client dispose de 5 jours ouvrés pour valider les livrables ou formuler une demande de correction motivée. Sans retour dans ce délai, le livrable est considéré comme validé tacitement.

9 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Fournir toutes les informations nécessaires
- Transmettre des accès sécurisés et à jour
- Valider ou corriger les documents dans les délais
- Régler les prestations selon les modalités définies

10 - CONDITIONS D'ACCÈS AUX OUTILS DU CLIENT

Le Client fournit des accès sécurisés et conformes. L'assistante ne peut être tenue responsable en cas de défaillance :

- Des outils du Client
- Des serveurs, logiciels ou tiers

11 - CLAUSES RELATIVES AUX LOGICIELS UTILISÉS

Toute licence spécifique ou payante demandée par le Client est à sa charge exclusive. L'assistante est libre d'utiliser les outils professionnels de son choix.



12 - PROTECTION CONTRE LES MISSIONS ILLÉGALES

L'assistante se réserve le droit de refuser toute mission :

- Contraire à la loi
- À l'éthique professionnelle
- Ou à ses valeurs

13 - CLAUSE DE NON-EXCLUSIVITÉ

L'assistante virtuelle agit en indépendante et peut travailler simultanément avec d'autres clients.

14 - ARCHIVAGE ET CONSERVATION DES DOCUMENTS

Les fichiers liés à la mission sont conservés 3 mois après la fin de la prestation, puis supprimés, sauf demande écrite du Client.

15 - CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Les deux parties s'engagent à :

- Garder confidentielles toutes les informations échangées
- Respecter le RGPD concernant les données personnelles
- Ne transmettre aucune donnée à des tiers sans autorisation écrite

Un accord de confidentialité (NDA) peut être signé sur demande.

16 - RESPONSABILITÉ

L'assistante virtuelle est tenue à une obligation de moyens et non de résultat.

Elle ne peut être tenue responsable de :

- Retards causés par des tiers ou le Client
- Problèmes techniques externes (serveurs, logiciels...)

Toute erreur détectée doit être signalée sous 72 heures.

17 - ANNULATION, MODIFICATION ET REPORT

Toute demande d'annulation ou de modification d'une prestation doit être transmise par écrit.

- Si l'annulation intervient après démarrage, les travaux déjà réalisés restent dus.
- Les heures ou forfaits non utilisés ne sont pas remboursés mais peuvent être reportés sur accord mutuel.



18 - RÉSILIATION

Pour les missions récurrentes (abonnements mensuels), chaque partie peut mettre fin à la collaboration avec un préavis de 30 jours calendaires notifié par écrit. Toute période entamée est due dans son intégralité.

19 - FORCE MAJEURE

Aucune partie ne pourra être tenue responsable en cas de manque d'exécution lié à un événement imprévisible et irrésistible (catastrophe naturelle, panne massive, maladie grave...).

20 - LOI APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, les parties recherchent d'abord un accord amiable. À défaut, le tribunal compétent sera celui du domicile du prestataire, sauf disposition légale contraire.

21 - CLAUSE DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les livrables produits dans le cadre des missions deviennent propriété du Client dès règlement intégral de la prestation. Mathilde Joulin se réserve le droit de mentionner la nature de la mission à titre de référence, sans divulguer d'informations confidentielles.

22 - CLAUSE POUR LES PARTICULIERS

Pour les séances individuelles, toute annulation intervenant moins de 48h avant le rendez-vous est due à 50%. Toute annulation moins de 24h avant ou absence sans avertissement est facturée en totalité.

23 - CLAUSE SPÉCIFIQUE AU DUERP ET AUX AUDITS

Les missions d'audit, de rédaction de DUERP et d'accompagnement en sécurité au travail constituent une prestation de conseil. La mise en œuvre des recommandations relève de la seule responsabilité du Client. Mathilde Joulin ne peut être tenue responsable des conséquences d'une non-application des préconisations formulées.

24 - SOUS-TRAITANTS

Mathilde Joulin se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution de certaines prestations, sous réserve de confidentialité équivalente. Le Client en sera informé au préalable.

25 - RÉVISION DES TARIFS

Les tarifs sont révisables une fois par an. Toute modification est notifiée au Client avec un préavis de 30 jours. En cas de refus, le Client peut résilier sans pénalité dans ce délai.



26 - MAJORATIONS POUR URGENCE ET TRAVAIL EN DEHORS DES HORAIRES HABITUELS *✦ Nouvelle clause*

Toute mission impliquant un délai d'exécution réduit ou réalisée en dehors des horaires habituels (lundi-vendredi, 9h-17h) fait l'objet d'une majoration tarifaire, automatiquement appliquée et mentionnée sur le devis ou la facture.

Situation	Majoration	Application
Mission urgente (délai < 24h)	+ 30 % sur le tarif de base	Facturation automatique
Mission urgente (délai < 48h)	+ 20 % sur le tarif de base	Facturation automatique
Travail le samedi	+ 25 % sur le tarif de base	Sur demande écrite
Travail le dimanche et jours fériés	+ 50 % sur le tarif de base	Sur demande écrite

Ces majorations s'appliquent sur le tarif de base hors taxes et sont mentionnées explicitement sur le devis avant tout démarrage de la mission. Aucune mission urgente ou hors horaires ne peut être confiée sans accord écrit préalable de Mathilde Joulin.

Important : Le caractère urgent d'une mission est évalué par Mathilde Joulin en fonction de sa charge de travail en cours. Elle se réserve le droit de refuser toute mission urgente sans justification.

27 - FRAIS DE DÉPLACEMENT *✦ Nouvelle clause*

Les prestations réalisées en présentiel chez le Client donnent lieu à la facturation de frais de déplacement calculés sur la base du barème kilométrique officiel en vigueur, au départ du domicile professionnel de Mathilde Joulin (Tours, 37100).

Zone	Distance	Tarif
Tours et agglomération (gratuit)	0 à 20 km	Inclus
Indre-et-Loire	20 à 50 km	0,40 € / km (aller-retour)
Au-delà de 50 km	> 50 km	Devis spécifique

Les frais de déplacement sont calculés sur la base de l'aller-retour entre Tours et le lieu de la mission. Ils sont mentionnés sur le devis et facturés en sus des honoraires de la prestation.

En cas de mission nécessitant l'utilisation des transports en commun, d'un taxi ou d'un hébergement (mission > 1 journée à plus de 50 km), les frais réels sont refacturés au Client sur présentation de justificatifs, après validation préalable du budget.

Précision : Les prestations réalisées intégralement à distance (visioconférence, travail en ligne) ne donnent lieu à aucun frais de déplacement.



28 - FRAIS ANNEXES ↗ *Nouvelle clause*

Certaines missions peuvent nécessiter des frais annexes non inclus dans les honoraires de base. Ces frais sont soumis à validation écrite du Client avant engagement et refacturés sur justificatifs :

- Frais d'impression, de reprographie ou d'envoi postal
- Achat de fournitures ou de matériels spécifiques à la mission
- Frais de parking ou de péage lors des déplacements professionnels
- Frais de restauration lors de missions longues en déplacement (sur accord préalable)
- Frais d'accès à des outils ou plateformes numériques payantes spécifiques au Client

Tout frais annexe supérieur à 50€ doit faire l'objet d'une validation écrite préalable du Client. En l'absence de validation, ces frais restent à la charge de Mathilde Joulin.

*Mathilde Joulin — Entre parenthèses — www.mathildejoulin.fr
Dernière mise à jour : Mars 2026*

