

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Entre ADMIN'ZEN – 931828388 – 12 Rue du Guay – 52800 NOGENT - représentée par Magali MARCHAL en qualité de gérante, dûment habilitée aux fins des présentes,

D'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de services de Admin'Zen, Ci-après, « le Client »,

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

APPLICATION :

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des services proposés par Admin'Zen.

Article 1 : Objet

Admin'Zen est fournisseur de prestations de services de secrétariat (conseil et soutien administratif, assistantat de direction, rédaction) à destination des entreprises (PME/TPE, artisans), professions libérales, indépendants et particuliers.

Certaines prestations peuvent être réalisées dans le cadre du Service à la Personne (SAP), exclusivement au domicile du client particulier, conformément à la réglementation en vigueur.

Admin'Zen peut être jointe par téléphone au 06 46 39 29 91, ou directement à l'adresse mail : magali@adminzen.fr

La liste et le descriptif des services proposés par Admin'Zen peuvent être consultés sur le site internet et/ou sur demande écrite. Les Conditions Générales de Vente sont applicables à toutes les commandes de prestations de services de secrétariat qui sont passées à Admin'Zen, représenté par Magali MARCHAL agissant en qualité d'assistante administrative indépendante, gérante.

Article 2 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent la vente de services de secrétariat.

Admin'Zen pourra modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment, sous réserve d'en informer ses clients dans un délai de 2 mois suivant leur entrée en vigueur.

Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande. Elles sont consultables sur simple demande écrite.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans restriction ni réserve.

Article 2.1 : Prestations de services à la personne (SAP)

i Info pratique : Les prestations SAP doivent être réalisées exclusivement au domicile du client particulier. Admin'Zen n'intervient pas dans le cadre de services à distance ou en lien avec une structure morale (SCI, indivision, entreprise...). Toute partie de prestation réalisée à distance est facturée hors SAP et n'ouvre pas droit à l'avantage fiscal.

Dans le cadre de son activité, Admin'Zen peut proposer à ses clients particuliers des prestations de **soutien administratif à domicile**, relevant des services à la personne, tels que définis par le Code du travail (article D7231-1).

Admin'Zen est déclarée en tant qu'organisme de services à la personne sous le numéro SAP 931828388 délivré par la DREETS.

Les prestations SAP sont réalisées exclusivement au domicile du client particulier et concernent :

- Assistance pour démarches simples, hors représentation légale.

- Assistance informatique simple à domicile

En vertu de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, ces prestations ouvrent droit, pour le client, à **une réduction ou un crédit d'impôt égal à 50 %** des sommes

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

versées, dans les conditions fixées par la réglementation fiscale.

Une attestation fiscale annuelle sera remise au client avant le 31 mars de l'année suivante. Sous réserve de règlement effectif des prestations et de la conformité aux critères SAP.

⚠ Ces prestations ne sont pas cumulables avec d'autres avantages fiscaux pour les mêmes dépenses.

Article 2.2 : Prestations à destination des SCI

Admin'Zen propose des prestations de gestion administrative et documentaire pouvant être réalisées pour le compte de sociétés civiles immobilières (SCI).

Les prestations facturées à une SCI concernent exclusivement la gestion de biens immobiliers appartenant à ladite société (suivi locatif, gestion de prêt, classement documentaire, gestion des charges, relations bancaires, etc.). Ces prestations sont considérées comme des charges déductibles dans le cadre du régime fiscal de la SCI, sous réserve de leur acceptation par l'administration fiscale.

En aucun cas ces prestations ne peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt lié aux services à la personne (SAP), celui-ci étant strictement réservé aux personnes physiques pour des prestations effectuées à leur domicile personnel.

Admin'Zen se réserve le droit de refuser une demande de facturation au titre du SAP si la nature de la mission correspond à une activité de gestion locative ou de bien appartenant à une structure morale (SCI, indivision, etc.).

Article 3 : Prix

Sauf stipulation contraire, le délai de validité des devis est d'un mois.

Les prix pratiqués par Admin'Zen sont indiqués en Euros et hors frais d'expédition ou de charges de frais postaux, le cas échéant ; agissant en qualité de micro-

entrepreneur, la TVA est non applicable (article 293 B du CGI).

Admin'Zen se réserve la possibilité de modifier ses tarifs à tout moment pour l'avenir en respectant un délai de prévenance de ses clients de 3 mois.

Les prestations d'Admin'Zen se déclinent :

• À l'heure (toute heure commencée est due) :

1 à 5 h : 39,76 €/h

6 à 10 h : 37,77 €/h

11 à 49 h : 36,58 €/h

50 h et + : 35,78 €/h

La tarification dégressive s'applique au volume total d'heures correspondant au palier atteint.

• Au forfait

Chaque forfait doit être utilisé sur des périodes limitées et fixées au contrat.

Les grilles tarifaires et forfaits sont consultables sur le site. En cas de divergence, **le devis signé** prévaut.

En cas de contrat régulièrement prolongé, un report pourra être envisagé **sur accord écrit** entre les parties.

Prestations SAP : pour les prestations réalisées dans le cadre des services à la personne, les prix sont exprimés **TTC** (TVA non applicable, art. 293 B du CGI) et **ouvrent droit à une réduction ou un crédit d'impôt de 50 %**, sous réserve de l'éligibilité du client et de la conformité des prestations avec les critères définis par l'administration fiscale.

Une attestation annuelle sera délivrée à cet effet. Le règlement par CESU préfinancé est accepté dans ce cadre.

Article 3.1 : "Packs d'heures prépayées"

Packs d'heures prépayées : Un pack correspond à un volume d'heures prépayées, utilisables sur une période définie.

Le délai d'utilisation des heures est compris entre **7 et 45 jours** à compter de la date de règlement (sauf stipulation contraire au

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

devis/contrat).

Les heures achetées et non utilisées à l'expiration de ce délai **ne sont pas remboursables**.

Un report peut être accordé **uniquement sur demande écrite du client** et après accord écrit d'Admin'Zen, avant l'échéance du pack.

Les packs d'heures prépayées sont **payables comptant à la commande** (voir Article 5 – Paiement).

Article 3.2: Programmes promotionnels

• Offre de bienvenue de -5 % accordée à tout nouveau client sur sa première facture.

Article 3.3 : Frais de déplacement

Les frais de déplacement seront facturés 0.60 € / km pour tous les déplacements, excepté le 1^{er} déplacement à la condition que ce dernier intervienne dans un rayon de 30 km maximum. Ce premier déplacement est qualifié de « déplacement de mise en relation et d'étude ».

Article 3.4 : Prestations récurrentes pour professionnels (suivi mensuel / accompagnement continu)

Les prestations récurrentes proposées aux clients professionnels (suivi administratif mensuel, assistance continue, pilotage ou traitement périodique de documents) sont facturées uniquement en cas d'activité effective sur la période considérée (devis, factures, documents transmis ou chiffre d'affaires déclaré nécessitant un traitement). En l'absence d'activité et de documents à traiter sur une période mensuelle donnée, aucune facturation n'est appliquée au titre de ces prestations récurrentes. Les modalités (périmètre, fréquence, durée, conditions d'activation/désactivation) sont précisées au devis et/ou au contrat de prestations.

Article 4 : Modalités de fourniture des prestations et organisation

Article 4.1 : Travail à distance (télétravail)

Admin'Zen s'organise pour le travail à distance.

C'est pourquoi les prestations devront s'inclure dans une démarche de travail partagé sur plateforme permettant l'accès à distance des données (One Drive par exemple, ou toute autre plateforme du client), ou transmis par e-mail ou par courrier postal. Dans l'hypothèse d'une prestation réalisée à distance, Admin'Zen s'engage à répondre à tout appel du client dans le cadre de ladite prestation.

Article 4.2 : Contrat de prestations

En fonction de la complexité, de la durée, ou simplement à la demande d'une des deux parties, Admin'Zen fournira un contrat de prestations (ou lettre de mission le cas échéant) au Client, précisant le type de prestations demandées, les conditions de règlement et d'organisation. Un contrat de prestation sera émis obligatoirement pour toutes prestations égales ou supérieures à 5000€.

Ce contrat servira de socle aux prestations futures éventuellement envisagées et sera :

- Soit reconduit par tacite reconduction s'il s'agit d'une mission à long terme,
- Soit modifié aussi souvent que nécessaire (changement de tâche, d'activité, d'organisation...), si le client en fait la demande.

Si l'une des stipulations du contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui demeureront en vigueur entre les parties. Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des parties. Chaque partie pourra résilier le contrat de prestation de plein droit, **à tout moment**, par notification écrite, moyennant un **préavis de 7 jours calendaires**, sauf faute grave, manquement contractuel ou impayé.

Article 4.3 : Moyens

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Admin'Zen s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires permettant d'assurer les prestations de service demandées par le client.

Admin'Zen ajustera les moyens concernés de manière à s'adapter aux volumes à traiter et dans des délais adaptés aux besoins du client.

Dans le cadre de prestations à distance, Admin'Zen s'engage également à restituer les documents et travaux effectués pour le compte du client à celui-ci par l'un des différents moyens retenus lors de l'acceptation du devis : mail, courrier postal (frais d'expédition à la charge du client).

4.4 : Limitation des responsabilités

Lorsque la prestation est terminée et remise au client, celui-ci dispose d'un délai de **7 jours ouvrables** pour formuler, par écrit, toute réserve ou demande de correction liée à la prestation réalisée. À défaut de réserve notifiée dans ce délai, la prestation est réputée conforme et acceptée par le client. Il en est de même à la suite de modifications apportées à la prestation de service par le client ou par tout tiers **en dehors d'Admin'Zen**.

Article 5 : Paiement

Les factures émises sont payables au plus tard dans les 15 jours après la date de facturation. Elles sont envoyées par mail de préférence, par courrier postal le cas échéant.

Le règlement s'effectuera par virement ou chèque bancaire, selon les modalités qui auront été définies entre le client et Admin'Zen. Un acompte de 30% sera systématiquement demandé. **Exception** : pour les **packs d'heures prépayées** et certaines prestations au forfait mentionnées comme telles au devis, le règlement est exigible **comptant à la commande** (sans acompte).

Toute réclamation relative à une facture devra être transmise par écrit, au siège de

l'entreprise, au plus tard sept jours ouvrables après réception. Passé ce délai, le client ne pourra plus contester ladite facture.

En cas de défaut de paiement d'une facture à l'échéance, la totalité des sommes dues deviendra immédiatement exigible, et une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera demandée pour chaque facture, ainsi que des pénalités de retard au taux annuel en vigueur.

En outre, en cas de non-paiement de la facture à la date prévue, Admin'Zen aura de plein droit la faculté de suspendre ou d'annuler la fourniture des prestations de service demandées par le client.

Clause de réserve de propriété : sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, tout document écrit en vue d'être utilisé par le client restera la propriété de Admin'Zen jusqu'au paiement de la totalité du montant des factures relatives à la prestation de service.

Article 5.1 : Paiement des prestations SAP

Les prestations SAP sont réservées aux particuliers à leur domicile et ouvrent droit à un avantage fiscal de 50 %, sous réserve d'éligibilité. Les prestations SAP réalisées par Admin'Zen sont payables par virement, chèque, ou CESU préfinancés (Chèque Emploi Service Universel), dans la limite du montant disponible sur le titre. Seuls les **CESU préfinancés** (émis par des employeurs, caisses de retraite ou mutuelles) sont acceptés. Les CESU doivent être transmis à Admin'Zen en version papier ou dématérialisée selon les modalités convenues. Le complément du règlement, le cas échéant, doit être effectué par un autre moyen de paiement accepté. Le client est invité à conserver les justificatifs de paiement pour bénéficier de l'avantage fiscal prévu à l'article 199 sexdecies du CGI, ainsi que l'attestation fiscale remise annuellement par Admin'Zen.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les titres CESU utilisés ne donnent pas lieu à déclaration URSSAF par le client, Admin'Zen étant prestataire indépendante déclarée SAP.

Article 5.2 – Droit de rétractation (clients particuliers)

Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le client particulier dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat lorsqu'il est conclu hors établissement.

Ce droit ne s'applique pas en cas d'exécution complète de la prestation avant la fin de ce délai, avec l'accord exprès du client et renoncement à son droit de rétractation.

Article 6 : Garanties

Le client est le seul responsable du contenu des documents dont il demande l'exécution. Admin'Zen décline toute responsabilité en cas d'interruption de service internet ou de perte de données causée par un fournisseur d'accès à internet n'ayant aucun lien direct avec elle.

Article 7 : Confidentialité

Admin'Zen s'engage à garder strictement confidentielles et à ne pas divulguer ou communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, les informations qui lui seront transmises par le client ou auxquelles Admin'Zen aura accès à l'occasion de l'exécution du présent accord.

Article 8 : Droits de propriété intellectuelle

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières, tout document écrit en vue d'être utilisé par le client restera la propriété de Admin'Zen jusqu'au paiement de la totalité du montant des factures relatives à la prestation de service concernée.

D'autre part, les marques, noms de domaines, produits, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle

sont et restent la propriété exclusive du vendeur. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV.

Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite.

Article 9 : Protection des données personnelles

Dans le cadre de son activité, **Admin'Zen** est amenée à collecter et traiter des données personnelles. Ce traitement est réalisé en conformité avec le **Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016** relatif à la protection des données personnelles (**RGPD**) et la législation nationale en vigueur.

Article 9.1 : Données collectées

Les données personnelles collectées par **Admin'Zen** incluent notamment :

- Nom, prénom, raison sociale, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse postale ;
- Données nécessaires à la gestion des services fournis (facturation, suivi des prestations, assistance) ;
- Toute autre donnée transmise volontairement par le client dans le cadre de la relation contractuelle.

Article 9.2 : Finalités du traitement

Les données collectées sont utilisées pour les finalités suivantes :

- Gestion des commandes et exécution des prestations ;
- Facturation et comptabilité ;
- Communication et suivi client ;
- Respect des obligations légales et réglementaires.

Article 9.3 : Base légale du traitement

Les traitements de données effectués par **Admin'Zen** reposent sur :

- L'exécution du contrat conclu entre le client et **Admin'Zen** ;
- Le respect d'obligations légales (ex. : conservation des factures) ;

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

L'intérêt légitime de **Admin'Zen** à assurer la gestion et la sécurité de son activité.

Article 9.4 : Durée de conservation des données

Les données sont conservées pour la durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle, augmentée des délais légaux de conservation. Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pour une durée maximale de **3 ans** à compter du dernier contact avec le client.

Article 9.5 : Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD, le client dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- **Droit d'accès** : obtenir une copie des données traitées ;
- **Droit de rectification** : demander la modification de données inexactes ou incomplètes ;
- **Droit à l'effacement** : obtenir la suppression des données dans les limites prévues par la loi ;
- **Droit d'opposition** : refuser le traitement des données dans certains cas ;
- **Droit à la limitation du traitement** : demander la suspension temporaire du traitement des données ;
- **Droit à la portabilité** : récupérer les données dans un format structuré.

Pour exercer ces droits, le client peut adresser une demande à **Admin'Zen** par e-mail à magali@adminzen.fr ou par courrier à **ADMIN'ZEN, 12 rue du Guay 52800 NOGENT** accompagnée d'un justificatif d'identité.

Article 9.6 : Sécurité et confidentialité

Admin'Zen met en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées pour assurer la sécurité des données

personnelles et éviter tout accès non autorisé, altération, perte ou destruction.

Article 9.7 : Transfert des données

Les données personnelles ne sont pas transférées en dehors de l'Union européenne sans garanties adéquates conformément au RGPD.

Article 9.8 : Réclamation auprès de la CNIL

Si un client estime que le traitement de ses données ne respecte pas la réglementation en vigueur, il peut introduire une réclamation auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)** (www.cnil.fr).

Article 10 : Force majeure

L'exécution des obligations de **Admin'Zen** au terme des présentes est suspendue en cas de survenance d'un cas fortuit ou de force majeure qui en empêcherait l'exécution. **Admin'Zen** avisera le client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

Article 11 : Droit applicable et clauses

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente seront soumises au droit français. La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des présentes conditions générales de vente.

Tout litige directement ou indirectement relatif aux relations contractuelles de **Admin'Zen** avec le client est la compétence exclusive du juge de proximité ou relèvera de la compétence du juge de proximité ou du Tribunal judiciaire de Chaumont.

Article 11.1 – Dispositif de Médiation à la Consommation (version mise à jour 2026)

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, **Admin'Zen** a mis en place un dispositif de médiation de la consommation.

Si le Client n'est pas parvenu à résoudre son litige après avoir adressé une réclamation écrite (courrier ou courriel), datée, rappelant les circonstances qui ont donné lieu au différend et ce qu'il réclame, et s'il a reçu

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

une réponse écrite négative ou n'a pas reçu de réponse dans un délai de deux mois à compter de l'envoi de sa réclamation, il peut saisir le médiateur de la consommation.

L'entité de médiation retenue est :
MÉDIATION CONSOMMATION
DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV

Le Client peut déposer sa demande de médiation :

- sur le site : <https://www.medconsodev.eu>
- ou par voie postale à l'adresse suivante :

MÉDIATION CONSUMMATION
DÉVELOPPEMENT / MED CONSO DEV
Centre d'Affaires Stéphanois SAS –
IMMEUBLE L'HORIZON – ESPLANADE DE
FRANCE

3, rue J. Constant Milleret – 42000 SAINT-ÉTIENNE

Pour pouvoir recourir à ce dispositif, l'adhésion d'Admin'Zen auprès de l'entité de médiation doit être en cours de validité.

Article 11.2 : Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

Admin'Zen est couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle. Les références de police à jour sont communiquées sur demande. Cette assurance garantit notamment la responsabilité civile Exploitation, Après-livraison et Professionnelle pour l'activité « Secrétaire indépendante ». En cas de sinistre, toute réclamation doit être transmise par écrit à Admin'Zen dans un délai de 5 jours ouvrés afin d'être déclarée à l'assureur.