Conditions générales de vente

Applicables aux prestations facturées à compter du 1er octobre 2026

> **À retenir.** my Desk Lab est **assujetti à la TVA** depuis le **1er octobre 2026**. Les prix sont indiqués **hors taxes (HT)** et **toutes taxes comprises (TTC)**. Les mentions relatives à la franchise en base de TVA (article 293 B du CGI) ne s'appliquent plus.

Article 1 · Qui est le prestataire ?

Nom commercial	**my Desk Lab** - EBD Assistante admin
Titulaire	Elise BARON DARTHENUCQ, entrepreneur individuel (EI), micro-entrepreneur
Adresse	13 chemin de Loung, 64100 Bayonne
SIREN / SIRET	939 157 178 / 939 157 178 00012
N° de TVA intracommunautaire	[En cours de demande]
Contact	contact@ebdassistante.fr · 06 33 56 08 59
Site internet	https://ebdassistante.fr

Dans les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** »), « **my Desk Lab** » ou « **le Prestataire** » désigne Elise BARON DARTHENUCQ, entrepreneur individuel, exerçant sous le nom commercial « my Desk Lab - EBD Assistante admin ».

Article 2 · Champ d'application

Conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, les CGV constituent le socle unique de la relation commerciale entre le Prestataire et ses clients professionnels (le « **Client** »). Elles définissent les conditions dans lesquelles my Desk Lab fournit au Client des prestations d'assistance administrative et d'organisation, à distance (les « **Prestations** »).

Les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les Prestations, quelles que soient les clauses figurant sur les documents du Client, notamment ses conditions générales d'achat, qui sont expressément écartées.

Elles sont communiquées à tout Client avant la conclusion du contrat ou du devis, et à tout moment sur simple demande. Lorsque le Client n'agit pas pour des besoins professionnels, l'article 22 s'applique en complément.

Ordre de priorité. En cas de contradiction, les conditions particulières figurant dans le contrat de prestation ou le devis signé prévalent sur les CGV.

Article 3 · Acceptation et modification des CGV

Toute commande ou signature d'un devis ou d'un contrat de prestation implique l'acceptation sans réserve des CGV en vigueur au jour de la commande. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant de s'engager.

Le Prestataire peut modifier les CGV. Les CGV modifiées s'appliquent aux commandes passées après la modification. Pour les contrats en cours, toute modification est notifiée par écrit au Client au moins **trente (30) jours** avant son entrée en vigueur ; en cas de désaccord, le Client peut résilier le contrat en cours sans pénalité avant cette date, par écrit.

Article 4 · Prestations

Les Prestations sont des prestations d'assistance administrative et d'organisation, réalisées à distance, parmi lesquelles :

- La gestion de la boîte mail ;
- La gestion des courriers et des documents administratifs ;
- La facturation, le suivi des paiements et les relances ;
- La relation client ;
- La gestion d'agendas ;
- La rédaction et la mise en page de documents ;
- L'organisation et le suivi de projets ;
- L'audit de l'organisation en place, la création de process et d'outils de gestion (Notion, CRM…) ;
- La gestion des réseaux sociaux ;
- La gestion du site internet ;
- L'organisation d'événements ;
- Toute autre tâche définie et acceptée par écrit entre le Prestataire et le Client.

Cette liste n'est pas limitative. Le contenu exact des Prestations, leur durée, leur volume et leur prix sont précisés dans l'offre souscrite (**SCAN**, **LEVEL UP** ou **BOOST**), dans le contrat de prestation et dans le devis.

Ce que my Desk Lab ne fait pas. Les Prestations ne comprennent ni conseil juridique, fiscal, comptable ou financier, ni activité réglementée. Elles ne remplacent pas l'avis d'un avocat, d'un expert-comptable ou de tout autre professionnel compétent. Le Prestataire n'engage le Client auprès de tiers que dans les limites du mandat défini par écrit.

Toute Prestation non prévue au contrat ou au devis fait l'objet d'un devis complémentaire ou d'un avenant signé par les deux parties.

Article 5 · Devis et commande

Appel découverte. Un premier échange téléphonique gratuit permet d'identifier les besoins du Client. Il n'engage ni le Client ni le Prestataire.

Devis. Toute Prestation fait l'objet d'un devis préalable, gratuit, valable **trente (30) jours** à compter de sa date d'émission. Il précise le détail des Prestations, les prix HT et TTC, le taux de TVA et les conditions de réalisation.

Commande. La commande est ferme et définitive à réception du devis ou du contrat signé, avec la mention « bon pour accord », et sous réserve de son acceptation par le Prestataire. La signature vaut acceptation des CGV. La signature électronique a la même valeur que la signature manuscrite (articles 1366 et 1367 du Code civil).

Modification. Toute demande de modification des Prestations après validation du devis fait l'objet d'un accord écrit et peut entraîner une révision du prix ou un avenant.

Article 6 · Exécution des prestations

Mode de réalisation. Les Prestations sont réalisées à distance, avec les outils numériques courants du Prestataire. Elles peuvent être réalisées dans les locaux du Client sur accord préalable écrit ; les frais de déplacement éventuels font alors l'objet d'un devis, et le Client met à disposition un espace de travail propre et calme.

Disponibilités. Le Prestataire est joignable du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, sauf périodes de fermeture annoncées à l'avance. Les délais d'exécution sont ceux convenus dans le devis ou le contrat.

Accès. Le Client met à disposition les accès nécessaires (messagerie, agenda, outils, documents). Il privilégie les délégations d'accès et les comptes dédiés plutôt que la communication de mots de passe personnels.

Indépendance. Le Prestataire exerce en toute indépendance. Il organise librement son travail, utilise ses propres moyens et n'est soumis à aucun lien de subordination. Il reste libre d'avoir d'autres clients ; aucune exclusivité n'est consentie, sauf stipulation contraire écrite.

Article 7 · Obligations du prestataire

Le Prestataire est tenu d'une **obligation de moyens**. Il s'engage à :

- Réaliser les Prestations avec soin, dans les règles de l'art et dans les délais convenus, sauf retard imputable au Client ;
- Respecter la confidentialité des informations du Client (article 16) ;
- Informer le Client de toute difficulté ou de tout retard dans l'exécution des Prestations ;
- Respecter la réglementation applicable à la protection des données personnelles (article 18).

Article 8 · Obligations du client

Le Client s'engage à :

- Fournir, dans les délais utiles, les informations, documents, accès et validations nécessaires aux Prestations ;
- Garantir l'exactitude des informations transmises et son droit d'utiliser les contenus et données qu'il confie ;
- Informer le Prestataire de tout événement susceptible de retarder, dégrader ou bloquer les Prestations ;
- Signaler dans les meilleurs délais tout défaut d'exécution afin que le Prestataire puisse y remédier ;

- Régler les factures aux échéances convenues ;
- Ne pas demander de tâche illicite ou contraire à la déontologie, et adopter un comportement respectueux envers le Prestataire.

Le Prestataire est dégagé de toute responsabilité pour les retards, dommages ou pertes résultant de l'absence ou du retard de ces éléments, ou de modifications que le Client exige malgré une réserve écrite du Prestataire.

Article 9 · Prix et tva

Prix. Les prix sont ceux du devis ou du contrat, exprimés en euros, **hors taxes (HT)** et **toutes taxes comprises (TTC)**. Le barème applicable à chaque offre est le suivant :

- **SCAN** : 82,50 € HT, soit 99 € TTC ;
- **LEVEL UP** : 40 € HT de l'heure, soit 48 € TTC ;
- **BOOST** : 40 € HT de l'heure, soit 48 € TTC.

TVA. my Desk Lab est assujetti à la TVA depuis le 1er octobre 2026. La TVA est facturée au taux en vigueur à la date du fait générateur, soit **20 %** à la date de dernière mise à jour des présentes. Toute modification du taux légal est répercutée de plein droit. La TVA sur les prestations de services est exigible à l'encaissement du prix, sauf option du Prestataire pour le paiement de la taxe d'après les débits, qui serait alors mentionnée sur la facture.

Impôts et frais. Les prix ne comprennent ni retenue à la source, ni frais bancaires, ni autre taxe étrangère éventuellement due par le Client.

Révision. Le Prestataire peut modifier ses prix pour l'avenir, en en avertissant le Client au moins **trente (30) jours** à l'avance. La modification ne s'applique pas aux devis déjà acceptés. À défaut d'accord, le Client peut résilier selon l'article 13.

Article 10 · Facturation et paiement

Sauf stipulation contraire du contrat ou du devis, la facture est émise le **1er de chaque mois**, à terme échu, pour les Prestations du mois écoulé. Elle est transmise par voie électronique, y compris, lorsque la réglementation l'impose, via une plateforme de facturation électronique agréée.

Elle est payable **par virement bancaire sous sept (7) jours** à compter de sa réception. Sauf stipulation contraire du contrat ou du devis, aucun acompte n'est demandé et aucune facilité de paiement n'est accordée. Aucun escompte n'est consenti pour paiement anticipé.

Chaque facture comporte les mentions légales obligatoires, dont le numéro de TVA intracommunautaire, le taux et le montant de la TVA, les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement.

Article 11 · Retard de paiement

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure :

- Des **pénalités de retard** égales à **trois (3) fois le taux d'intérêt légal**, calculées sur le montant TTC de la facture, à compter du lendemain de la date d'échéance ;
- Une **indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante euros (40 €)** par facture impayée (articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs si les frais engagés sont supérieurs.

Après relance restée sans effet pendant huit (8) jours, le Prestataire peut suspendre les Prestations jusqu'au paiement intégral des sommes dues (article 1219 du Code civil), sans que cette suspension

ouvre droit à indemnité pour le Client. Aucune compensation ne peut être opérée par le Client sans l'accord écrit du Prestataire.

Les stipulations prévoyant un taux de pénalités inférieur à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sont réputées non écrites. Les sommes dues au titre du retard sont exigibles dès le lendemain de la date de paiement figurant sur la facture.

Article 12 · Durée

La durée du contrat, son éventuelle reconduction et les modalités de préavis sont précisées dans le contrat de prestation propre à l'offre souscrite. À défaut de durée stipulée, chaque partie peut y mettre fin par écrit moyennant le préavis prévu au contrat.

Article 13 · Résiliation et annulation

Manquement. En cas de manquement d'une partie à l'une de ses obligations, l'autre partie peut résilier le contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception, trente (30) jours après une mise en demeure restée sans effet.

Motifs légitimes. Le Prestataire peut résilier le contrat sans préavis, après notification écrite, en cas de : refus du Client de recevoir la Prestation, non-paiement après mise en demeure, absence persistante de communication des éléments nécessaires, ou comportement inapproprié envers le Prestataire.

Conséquences. Les Prestations réalisées jusqu'à la date d'effet de la résiliation restent dues et sont facturées. En cas de résiliation aux torts du Client, les sommes déjà payées restent acquises au Prestataire. Les factures restant à échoir ne deviennent exigibles que dans la limite des Prestations déjà réalisées ou des engagements de durée expressément prévus au contrat.

Annulation d'une mission ponctuelle. Si le Client annule une commande acceptée moins de quinze (15) jours avant la date prévue pour le début des Prestations, hors force majeure, une indemnité égale à **trente pour cent (30 %)** du prix total HT des Prestations est due au Prestataire.

Article 14 · Responsabilité

Chacune des parties est responsable de l'exécution des obligations qui lui incombent. Le Prestataire apporte tous les soins nécessaires à l'exécution des Prestations, conformément aux règles de l'art de sa profession.

Le Prestataire est tenu d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée par le Client, et est limitée aux préjudices directs et prévisibles, à l'exclusion de tout préjudice indirect (perte d'exploitation, perte de clientèle, atteinte à l'image…).

Pour faire valoir ses droits, le Client informe le Prestataire par écrit de tout dommage dans un délai de **quinze (15) jours** à compter de sa découverte, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant (pour les clients professionnels).

Dans tous les cas, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant HT réglé par le Client pour les Prestations à l'origine du dommage. Cette limitation ne s'applique pas en cas de faute lourde ou dolosive, ni pour les dommages corporels.

Article 15 · Assurance

Le Prestataire s'engage à souscrire et à maintenir en vigueur, auprès d'une compagnie notoirement solvable, une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences de la responsabilité qu'il peut encourir dans le cadre des Prestations. Il en justifie sur simple demande du Client.

Article 16 · Confidentialité

Le Prestataire s'engage à garder strictement confidentielles les informations communiquées par le Client dans le cadre des Prestations (activité, secrets d'affaires, projets, fichiers, documents), à ne pas les divulguer et à ne les utiliser que pour exécuter les Prestations.

Cet engagement vaut pendant toute la durée du contrat et pendant **deux (2) ans** après son terme. Il ne s'applique pas aux informations publiques, ni à celles que la loi ou une autorité oblige à communiquer.

Article 17 · Propriété intellectuelle

Livrables du Client. Les fichiers, documents, contenus et données du Client restent sa propriété exclusive. Il concède au Prestataire un droit d'accès et d'utilisation, gratuit, limité à la durée du contrat et à l'exécution des Prestations.

Livrables du Prestataire. Sous réserve du paiement intégral du prix, le Prestataire cède au Client, à titre exclusif, les droits d'exploitation sur les livrables spécifiquement réalisés pour lui (documents, mises en page, espaces et outils de suivi, process rédigés), pour le monde entier, pour la durée de protection légale, et pour ses besoins professionnels propres. La cession ne devient effective qu'à compter du paiement intégral.

Savoir-faire et supports du Prestataire. Le nom et la marque **my Desk Lab**, l'identité visuelle, les méthodes, trames, workbooks, modèles et outils préexistants ou conçus indépendamment du Client restent la propriété du Prestataire. Lorsqu'ils sont intégrés à un livrable, le Client dispose d'un droit d'usage non exclusif, pour son activité, sans droit de revente ni de diffusion à des tiers. Le Prestataire reste libre de réutiliser son savoir-faire, hors toute donnée ou information du Client.

Référence. Sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut le citer comme référence, sans divulguer d'information confidentielle.

Article 18 · Données personnelles

Chaque partie respecte le règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** ») et la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Rôles. Pour les données personnelles que le Client lui confie dans le cadre des Prestations (contacts, clients, salariés, prospects du Client…), le Client est **responsable du traitement** et le Prestataire **sous-traitant** au sens de l'article 28 du RGPD. Le Prestataire est responsable de traitement pour ses propres données de gestion (prospection, facturation, relation client), décrites dans sa politique de confidentialité.

En tant que sous-traitant, le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données uniquement sur instruction documentée du Client, pour la seule finalité d'exécution des Prestations ;
- Garantir la confidentialité des données et ne les communiquer à aucun tiers non autorisé ;

- Mettre en œuvre des mesures de sécurité adaptées (accès restreint, mots de passe robustes, protection des appareils) ;
- Ne recourir à un sous-traitant ultérieur (outils numériques, hébergeur, comptable…) que dans le cadre de la mission, en informant le Client sur demande de la liste de ces sous-traitants, et en lui imposant des obligations équivalentes ;
- Informer le Client de tout transfert hors de l'Union européenne et des garanties mises en place (décision d'adéquation, clauses contractuelles types) ;
- Aider le Client à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées et l'informer, dans les meilleurs délais, de toute violation de données dont il aurait connaissance ;
- Informer le Client de son usage d'outils d'intelligence artificielle dans l'exécution des Prestations, et ne pas y saisir de données sensibles (article 9 du RGPD) ni d'informations que le Client a désignées comme confidentielles, sans accord écrit préalable ;
- À la fin du contrat, restituer ou détruire les données du Client et le justifier par écrit sous **trente (30) jours**, sauf conservation imposée par la loi.

Le Client garantit avoir informé les personnes concernées et disposer d'une base légale pour confier les données au Prestataire. Pour exercer ses droits auprès du Prestataire : contact@ebdassistante.fr. En cas de difficulté, une réclamation peut être adressée à la CNIL (www.cnil.fr).

Article 19 · Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement ou d'un retard causé par un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, ou par des aléas sanitaires ou climatiques exceptionnels indépendants de la volonté des parties (tremblement de terre, tempêtes, inondations, incendies, guerre, terrorisme, grèves, blocage ou absence de télécommunications, blocage des réseaux informatiques, épidémies), cette liste n'étant pas limitative.

La partie qui constate l'événement en informe sans délai l'autre partie et en justifie. L'exécution des obligations est suspendue le temps de l'événement, sans indemnité ni pénalité de retard. Si l'empêchement dépasse **trente (30) jours**, chaque partie peut résilier le contrat de plein droit, sans indemnité, par lettre recommandée avec accusé de réception. Dès la disparition de la cause de la suspension, les parties font leurs meilleurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations.

Article 20 · Imprévision

Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut demander une renégociation (article 1195 du Code civil). Les parties négocient de bonne foi. En cas d'échec, elles peuvent demander d'un commun accord au juge l'adaptation ou la résolution du contrat ; à défaut d'accord dans les trente (30) jours suivant la constatation du désaccord, la partie la plus diligente peut saisir le juge. En cas de succès de la renégociation, les parties formalisent sans délai son résultat par avenant ou par nouvelle commande.

Article 21 · Cession et sous-traitance

Le contrat est conclu en considération de la personne du Prestataire (intuitu personae). Aucune partie ne peut céder tout ou partie de ses droits et obligations, ni sous-traiter les Prestations, sans l'accord écrit préalable de l'autre, sous réserve de l'article 18 pour les outils et prestataires techniques.

Article 22 · Clients non professionnels (consommateurs)

Lorsque le Client est un **consommateur** ou un non-professionnel, les dispositions suivantes s'appliquent et prévalent sur toute stipulation contraire des CGV.

Droit de rétractation. Pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose de **quatorze (14) jours** à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif ni pénalité (article L. 221-18 du Code de la consommation), en adressant à contact@ebdassistante.fr toute déclaration dénuée d'ambiguïté. Si le Client demande expressément que les Prestations commencent avant la fin de ce délai, il règle, en cas de rétractation, un montant proportionnel aux Prestations déjà fournies (article L. 221-25). Une fois la Prestation pleinement exécutée avec son accord exprès et sa renonciation à son droit de rétractation, ce droit ne peut plus être exercé (article L. 221-28).

Retard de paiement. L'indemnité forfaitaire de 40 € et les pénalités de l'article 11 ne s'appliquent pas ; le retard de paiement porte intérêt au taux légal. L'indemnité d'annulation de l'article 13 ne s'applique pas.

Garanties légales. Le Client bénéficie des garanties légales applicables aux prestations de services.

Médiation de la consommation. En cas de litige non résolu après réclamation écrite auprès du Prestataire, le Client peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation : [nom, adresse postale et site du médiateur - à compléter].

Juridiction. Le Client consommateur peut saisir la juridiction du lieu où il demeure ou du lieu de l'exécution de la prestation.

Article 23 · Dispositions générales

- **Intégralité.** Le contrat et les CGV constituent l'intégralité des engagements des parties et remplacent tout accord antérieur ayant le même objet.
- **Titres.** En cas de difficulté d'interprétation entre le titre d'un article et son contenu, les titres sont réputés inexistants.
- **Non-renonciation.** Le fait de ne pas se prévaloir d'un manquement n'emporte pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
- **Nullité partielle.** Si une stipulation est déclarée nulle, les autres demeurent applicables.
- **Notifications.** Elles sont faites par écrit, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique avec accusé de réception.
- **Preuve.** Les échanges électroniques et les fichiers conservés par le Prestataire valent preuve entre les parties, sauf preuve contraire.
- **Langue.** Le contrat est rédigé en français, qui fait foi.

Article 24 · Droit applicable et litiges

Les CGV sont soumises au droit français. En cas de différend, les parties s'efforcent de trouver une solution amiable dans un délai de **trente (30) jours** à compter de la notification de la difficulté par lettre recommandée avec accusé de réception.

À défaut d'accord amiable, et pour les clients professionnels, le Tribunal de commerce de Bayonne est seul compétent pour tout différend relatif à la formation, à l'exécution, à l'interprétation ou à la rupture du contrat, y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie. Pour les consommateurs, l'article 22 s'applique.