

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

POINT ZEN — Prestations d'assistance administrative (Professionnels et Particuliers)

Convention : texte entre crochets, en italique orangé — à compléter avant diffusion. Les mentions spécifiques aux clients Particuliers sont signalées.

Dernière mise à jour : *[date]*

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des prestations d'assistance administrative proposées par Myriam PAZZAGLIA, exerçant sous le nom commercial **POINT ZEN**, micro-entreprise, aux clients professionnels (indépendants, artisans, petites entreprises) et aux clients particuliers.

Toute commande de prestation implique l'adhésion sans réserve du client aux présentes CGV, qui prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières écrites et signées entre les parties (lettre de mission).

Article 2 — Identification du prestataire

Myriam PAZZAGLIA — POINT ZEN

7 avenue Maréchal Foch – entrée A, 06240 Beausoleil

Téléphone : +33 7 70 05 93 13 — Email : contact@pointzen.fr

SIRET : 877 735 084 00023 — Micro-entreprise — TVA non applicable, art. 293 B du CGI.

Déclaration d'activité de services à la personne (SAP) n° *[à compléter dès obtention du récépissé NOVA]*

Article 3 — Prestations proposées

POINT ZEN propose deux catégories de prestations, détaillées dans la grille tarifaire en vigueur, remise ou communiquée au client avant toute commande :

- Offres Professionnels : Diagnostic, formules mensuelles d'accompagnement (Essentiel, Équilibre, Sérénité), intervention ponctuelle ;
- Offres Particuliers : Diagnostic, intervention ponctuelle, forfaits Régulier et Confiance, dans le cadre d'une activité de service à la personne déclarée.

Sont exclus de toute prestation, quel que soit le client : la saisie d'écritures comptables, les déclarations fiscales, l'établissement de liasses fiscales ou de bilans (réservés aux experts-comptables, ordonnance n° 45-2138 du 19 septembre 1945), ainsi que tout acte ou conseil juridique ou fiscal.

Article 4 — Devis, commande et formation du contrat

Toute prestation fait l'objet d'un devis préalable et, pour les missions suivies, d'une lettre de mission signée précisant le périmètre, la durée et les conditions tarifaires applicables. Le contrat est formé à la signature de la lettre de mission ou à l'acceptation écrite du devis (y compris par email).

Article 5 — Prix et modalités de paiement

Les prix sont ceux indiqués dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la commande, exprimés en euros. POINT ZEN relevant du régime de la micro-entreprise en franchise en base de TVA, les prix ne sont pas soumis à la TVA (mention portée sur chaque facture).

Modalités de règlement : *[virement, prélèvement — à préciser]*. Délai de paiement : *[à préciser, ex. : à réception de facture]*.

Article 6 — Délai de rétractation (clients Particuliers)

Conformément aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, tout client particulier ayant conclu un contrat à distance ou hors établissement dispose d'un délai de **14 jours** à compter de la signature pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalité, au moyen du formulaire de rétractation joint à la lettre de mission ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté.

Si le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse et signer une renonciation à son droit de rétractation. Dans ce cas, en cas de rétractation postérieure, seule la part de prestation déjà exécutée reste due (article L. 221-25 du Code de la consommation).

Article 7 — Crédit d'impôt (clients Particuliers)

Les prestations d'assistance administrative à domicile relevant des services à la personne déclarés ouvrent droit, pour les clients particuliers domiciliés en France, à un crédit d'impôt de 50 % des sommes versées, dans la limite des plafonds légaux en vigueur. Une attestation fiscale annuelle est adressée à chaque client concerné, permettant de justifier ce crédit d'impôt auprès de l'administration fiscale.

Article 8 — Exécution de la prestation

Les prestations sont réalisées 100 % à distance, sur les outils du client ou ceux de POINT ZEN selon ce qui est convenu. POINT ZEN s'engage à exécuter les prestations avec soin et diligence, dans les délais convenus avec le client.

Article 9 — Obligations du client

Le client s'engage à transmettre à POINT ZEN, dans des délais raisonnables, l'ensemble des informations et documents nécessaires à la bonne exécution de la prestation, et à valider les livrables (devis, factures, courriers) avant leur envoi lorsque cela est requis.

Article 10 — Confidentialité et protection des données

POINT ZEN s'engage à traiter l'ensemble des documents et données transmis avec la plus stricte confidentialité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à sa politique de confidentialité, communiquée sur demande ou disponible sur pointzen.fr.

Article 11 — Responsabilité et assurance

POINT ZEN déclare être couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle *[nom de l'assureur, une fois souscrite]* pour l'exercice de son activité. La responsabilité de POINT ZEN ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution due au client, à un tiers, ou à un cas de force majeure.

Article 12 — Durée et résiliation

Les formules mensuelles (Professionnels et Particuliers) sont conclues sans engagement de durée et peuvent être résiliées à tout moment par l'une ou l'autre partie, moyennant un préavis de *[durée du préavis — ex. : 30 jours]*, notifié par écrit (courrier ou email).

Article 13 — Réclamations et médiation de la consommation

Pour toute réclamation, le client peut contacter POINT ZEN à l'adresse contact@pointzen.fr. Une réponse sera apportée dans les meilleurs délais.

Conformément aux articles L. 611-1 et suivants du Code de la consommation, tout client particulier a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en cas de litige non résolu directement avec POINT ZEN, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite. Le médiateur compétent est :

[Nom du médiateur de la consommation à désigner et à faire figurer ici, avec son adresse postale et son site internet — adhésion obligatoire avant toute vente à des particuliers, voir note dans les documents de suivi]

Article 14 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après tentative de résolution amiable (y compris via le médiateur de la consommation pour les clients particuliers), les tribunaux français compétents seront seuls saisis.