CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES

ENNAZUS - Assistance administrative indépendante

Version applicable à compter du 1er août 2026.

Les présentes CGVS s'appliquent aux clients particuliers, professionnels, travailleurs indépendants et associations, sous réserve des dispositions impératives propres à leur qualité.

ARTICLE 1 - IDENTITÉ DU PRESTATAIRE

Suzanne FRANCIQUE, entrepreneure individuelle exerçant sous le nom commercial ENNAZUS

- Adresse de domiciliation : 68 rue de Louvois, 51100 Reims
- SIRET : 982 099 269 00010 - Code APE : 82.11Z
- Téléphone : 07 80 53 89 71
- Courriel : ennazusad@gmail.com - Site : www.ennazus.fr
- TVA non applicable - article 293 B du Code général des impôts

Ci-après dénommée « ENNAZUS » ou « le Prestataire ».

ARTICLE 2 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales définissent les droits et obligations d'ENNAZUS et de toute personne physique ou morale recourant à ses prestations, ci-après dénommée « le Client ».

Elles s'appliquent à toute prestation acceptée par devis, lettre de mission, commande écrite ou tout autre accord permettant d'établir la nature de la mission et son prix. Les conditions particulières figurant sur un devis accepté prévalent sur les présentes CGVS en cas de contradiction.

Les dispositions protectrices du Code de la consommation s'appliquent exclusivement lorsque le Client a la qualité de consommateur ou, dans les cas prévus par la loi, de non-professionnel.

ARTICLE 3 - NATURE DES PRESTATIONS ET LIMITES

ENNAZUS propose des prestations ponctuelles ou régulières d'assistance administrative, notamment :

- tri, classement, archivage, numérisation et organisation de documents ;
- rédaction, saisie, correction et mise en forme de courriers ou documents ;
- aide aux démarches en ligne et constitution ou suivi de dossiers administratifs ;
- échanges, appels et relances auprès d'organismes, selon les instructions du Client ;
- assistance numérique, organisation budgétaire et suivi administratif courant ;
- pour les professionnels et associations : organisation administrative, préparation de documents, suivi des échéances, aide à la facturation et classement des pièces.

Limites de la mission : ENNAZUS n'exerce aucune activité réservée aux professions réglementées. Les prestations ne constituent ni une consultation juridique, ni un conseil fiscal, comptable, financier, médical ou social réglementé. Lorsque la situation l'exige, le Client est invité à consulter un professionnel habilité.

ENNAZUS ne prend aucune décision à la place du Client. Toute déclaration, validation, signature, commande, paiement ou transmission engageant le Client nécessite son accord préalable. Un mandat écrit peut être exigé pour toute démarche réalisée en son nom.

ARTICLE 4 - DEVIS ET FORMATION DU CONTRAT

Le devis est gratuit et personnalisé. Il précise, selon la mission, la nature des prestations, leur prix ou leur mode de calcul, les frais prévisibles, les délais estimatifs, les modalités de paiement et, le cas échéant, l'acompte demandé.

Le devis est valable pendant trente jours à compter de sa date d'émission, sauf durée différente indiquée sur celui-ci. Le contrat est formé lorsque le Client accepte le devis par signature, validation électronique ou accord écrit non équivoque.

Toute prestation complémentaire, modification importante du périmètre ou dépense non prévue initialement fait l'objet d'une information et de l'accord préalable du Client. À défaut d'accord, ENNAZUS peut limiter la mission au périmètre initial.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer des informations et documents exacts, complets, lisibles et remis dans un délai compatible avec la mission. Il demeure responsable de leur contenu, de leur authenticité et du respect des délais qui lui sont personnellement opposables.

Tout retard, silence, document manquant ou instruction contradictoire peut entraîner un report du délai d'exécution, une suspension de la mission ou l'établissement d'un devis complémentaire.

Le Client conserve une copie des documents importants remis à ENNAZUS. Il ne doit jamais transmettre le code confidentiel de sa carte bancaire ni demander sa conservation. Les identifiants strictement nécessaires à une démarche sont communiqués sous la responsabilité du Client et selon un moyen adapté à leur sensibilité.

ARTICLE 6 - MODALITÉS D'EXÉCUTION

Les prestations peuvent être réalisées à distance, au domicile du Client, dans tout lieu convenu ou sur le site d'un Client professionnel. ENNAZUS détermine les moyens d'organisation nécessaires dans le respect de la mission acceptée.

Les délais annoncés sont établis au regard des informations disponibles. Ils peuvent être adaptés en cas de demande complémentaire, retard du Client, indisponibilité d'un organisme tiers ou événement échappant au contrôle raisonnable d'ENNAZUS.

ENNAZUS est tenue à une obligation de moyens. Elle ne garantit ni la décision d'une administration ou d'un organisme, ni un délai relevant d'un tiers, ni l'issue d'une démarche.

ARTICLE 7 - TARIFS ET DÉCOMPTE DU TEMPS

Les tarifs applicables à compter du 1er août 2026 sont les suivants :

Clientèle	30 minutes	45 minutes	1 heure
Particuliers	10,00 €	15,00 €	20,00 €
Professionnels, indépendants et associations	15,00 €	22,50 €	30,00 €

- Premier échange de présentation et évaluation générale du besoin : gratuit dans la limite de 15 minutes.
- Durée minimale facturable : 30 minutes.
- Après la première demi-heure, le temps est comptabilisé par tranche de 15 minutes.
- Les recherches, appels, courriels, relances, préparations, rédactions, impressions, classements et suivis nécessaires sont comptabilisés dans le temps de travail.

Les prix sont exprimés en euros. La TVA n'est pas applicable. Le tarif applicable est celui accepté lors de la commande. Une évolution tarifaire ne modifie pas les missions déjà acceptées.

ARTICLE 8 - FRAIS ANNEXES ET DÉPLACEMENTS

Frais ou fourniture	Tarif
Déplacement dans Reims	3,00 €
Déplacement dans l'agglomération rémoise	5,00 €
Hors agglomération rémoise	0,60 € / km aller-retour
A4 noir et blanc / couleur	0,10 € / 0,20 € par page
Recto-verso noir et blanc / couleur	0,20 € / 0,40 € par feuille
Plastification A4	1,50 € par document
Enveloppe standard / grand format A4	0,15 € / 0,25 €
Pochette plastique / chemise cartonnée	0,10 € / 0,50 €
Affranchissement et autre fourniture particulière	Coût réel ou sur devis

Une prestation réalisée entièrement à distance n'entraîne aucun frais de déplacement. Les frais de stationnement, de péage ou de transport en commun sont facturés au coût réellement supporté, après information du Client.

Le temps consacré à un accompagnement ou à une démarche extérieure est facturé au tarif horaire applicable. Une numérisation effectuée dans le cadre d'une prestation est incluse dans le temps de travail ; une numérisation seule ou en quantité importante est établie sur devis.

ARTICLE 9 - URGENCE, ANNULATION ET REPORT

Une intervention demandée et acceptée sous 48 heures peut faire l'objet d'une majoration de 20 %, annoncée et acceptée avant le début de la prestation. Elle ne s'applique pas lorsque l'urgence résulte d'un retard ou d'une erreur imputable à ENNAZUS.

- Annulation ou report plus de 24 heures avant le rendez-vous : aucun frais.
- Annulation ou report moins de 24 heures avant le rendez-vous, hors motif légitime ou force majeure : 50 % du temps réservé.
- Absence sans avertissement, hors motif légitime ou force majeure : temps réservé dans la limite d'une heure, augmenté des frais déjà engagés.

En cas d'annulation d'une mission en cours, le Client règle les prestations effectivement réalisées et les frais engagés jusqu'à la prise d'effet de l'annulation.

ARTICLE 10 - ACOMPTE, FACTURATION ET PAIEMENT

Les moyens de paiement acceptés sont la carte bancaire, le virement bancaire et les espèces.

À partir de 100,00 € de prestation prévisionnelle, un acompte de 30 % peut être demandé à l'acceptation du devis. Les frais à engager pour le compte du Client peuvent être demandés avant la démarche.

Sauf condition particulière portée sur le devis ou la facture, la facture est payable à réception. Une facture est établie à la fin d'une intervention ponctuelle ou périodiquement pour une mission régulière.

Toute observation relative à une facture doit être adressée à ENNAZUS dans les meilleurs délais. Cette démarche ne prive pas le Client des droits et délais prévus par la loi.

ARTICLE 11 - RETARD DE PAIEMENT

11.1 Client professionnel

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans rappel, l'application de pénalités calculées au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix points de pourcentage, ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 € pour frais de recouvrement. Une indemnisation complémentaire peut être demandée sur justificatifs lorsque les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs.

11.2 Client particulier

En cas de retard de paiement, ENNAZUS peut adresser une mise en demeure et réclamer les intérêts et frais légalement dus. L'indemnité forfaitaire de 40 € applicable entre professionnels n'est pas réclamée à un particulier.

ENNAZUS peut suspendre les prestations non encore exécutées après en avoir informé le Client, sans préjudice du paiement des prestations déjà réalisées.

ARTICLE 12 - DROIT DE RÉTRACTATION DU CONSOMMATEUR

Lorsque le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le Client consommateur dispose d'un délai de quatorze jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

La rétractation peut être exercée au moyen du formulaire figurant en annexe ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à ENNAZUS, 68 rue de Louvois, 51100 Reims, ou à ennazusad@gmail.com.

Si le Client demande expressément que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il reste redevable, en cas de rétractation, du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision.

Lorsque la prestation a été entièrement exécutée avant la fin du délai de rétractation, après demande expresse du Client et reconnaissance préalable de la perte de son droit de rétractation une fois la prestation pleinement exécutée, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

> **Important :** Le formulaire de demande d'exécution anticipée et le formulaire type de rétractation figurent en annexes.

ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITÉ ET DOCUMENTS

ENNAZUS s'engage à préserver la confidentialité des informations et documents portés à sa connaissance dans le cadre de la mission, sous réserve des obligations légales et des transmissions expressément autorisées par le Client.

Les originaux confiés sont restitués au Client à sa demande ou à la fin de la mission. Les copies de travail sont supprimées lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, généralement dans un délai de six mois après la restitution, sauf obligation légale, litige en cours ou accord différent.

Aucun mode de transmission électronique ne pouvant garantir une sécurité absolue, les parties choisissent un moyen adapté à la sensibilité des informations. ENNAZUS met en œuvre des précautions raisonnables et informe le Client lorsqu'un risque particulier est identifié.

ARTICLE 14 - DONNÉES PERSONNELLES

ENNAZUS traite les données nécessaires à la gestion des demandes, à l'établissement des devis et factures, à l'exécution des prestations, au suivi de la relation client, au respect de ses obligations légales et à la défense de ses droits.

Les données sont accessibles uniquement aux personnes et prestataires autorisés, ainsi qu'aux organismes destinataires d'une démarche validée par le Client. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la mission, puis pendant les durées légales applicables aux documents contractuels, comptables et probatoires.

Le Client peut exercer ses droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, selon les cas, d'opposition ou de portabilité en écrivant à ennazusad@gmail.com ou à ENNAZUS, 68 rue de Louvois, 51100 Reims. Il peut également adresser une réclamation à la CNIL.

Lorsqu'ENNAZUS traite des données pour le compte d'un Client professionnel, les parties précisent, si nécessaire, leurs responsabilités et instructions dans le devis, la lettre de mission ou un accord relatif au traitement des données.

ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Client demeure propriétaire des documents, textes, images et informations qu'il fournit et garantit disposer des droits nécessaires à leur utilisation.

Après paiement intégral, le Client peut utiliser les livrables réalisés spécialement pour lui conformément à leur destination. Les méthodes, modèles génériques, outils, trames et savoir-faire antérieurs ou indépendants de la mission demeurent la propriété d'ENNAZUS.

ARTICLE 16 - RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

ENNAZUS répond des dommages directs résultant d'une faute prouvée dans l'exécution de la mission, dans les limites autorisées par la loi. Aucune clause des présentes ne limite les droits impératifs d'un consommateur ni la responsabilité qui ne peut légalement être exclue.

ENNAZUS ne saurait être tenue responsable d'une décision prise par le Client, d'informations inexactes ou incomplètes qu'il a fournies, d'un refus ou retard d'un organisme tiers, d'une panne extérieure raisonnablement imprévisible ou d'une utilisation du livrable contraire à sa destination.

ENNAZUS est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de HISCOX SA, succursale française, 49 avenue de l'Opéra, CS 70019, 75002 Paris Cedex, au titre du contrat n° HISMM024388B. La couverture territoriale s'étend au monde entier, hors États-Unis et Canada.

ARTICLE 17 - FORCE MAJEURE

Aucune partie ne peut être tenue responsable d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. La partie empêchée informe l'autre dans les meilleurs délais. Les obligations affectées sont suspendues pendant la durée de l'empêchement.

Si l'empêchement se prolonge au point de priver le contrat de son intérêt ou rend définitivement impossible son exécution, le contrat peut être résilié dans les conditions prévues par la loi, sans préjudice du paiement des prestations déjà réalisées et des frais engagés.

ARTICLE 18 - RÉSILIATION OU SUSPENSION

En cas de manquement suffisamment grave d'une partie à ses obligations, l'autre partie peut suspendre ou résilier la mission après une demande de régularisation restée sans effet dans un délai raisonnable, sauf urgence, impossibilité manifeste ou disposition légale contraire.

ENNAZUS peut refuser ou interrompre une mission illicite, frauduleuse, contraire à l'ordre public, à ses règles professionnelles ou dépassant son champ de compétence. Le Client reste redevable des prestations licitement réalisées et des frais engagés.

ARTICLE 19 - RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION

Toute réclamation doit être adressée en priorité à ENNAZUS par courriel à ennazusad@gmail.com ou par courrier à l'adresse 68 rue de Louvois, 51100 Reims. ENNAZUS recherche une solution amiable et répond dans un délai raisonnable.

À défaut de solution satisfaisante à la réclamation écrite préalable, le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation désigné par ENNAZUS : Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice (CM2C), 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris - Téléphone : 01 89 47 00 14 - Site internet : https://www.cm2c.net. La demande peut être déposée en ligne sur le site du CM2C ou adressée par voie postale, accompagnée des pièces justificatives utiles.

La médiation de la consommation est gratuite pour le Client consommateur. Elle ne peut être sollicitée qu'après une réclamation écrite préalable adressée à ENNAZUS et restée sans solution satisfaisante, dans les conditions prévues par le Code de la consommation.

ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Les présentes CGVS et les contrats auxquels elles s'appliquent sont soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige relève des juridictions compétentes selon les règles de droit commun. Le Client consommateur conserve notamment le droit de saisir la juridiction territorialement compétente en application des règles protectrices du Code de la consommation.

ARTICLE 21 - ACCEPTATION, MODIFICATION ET NULLITÉ PARTIELLE

L'acceptation du devis emporte acceptation des CGVS communiquées au Client avant son engagement. La version applicable est celle remise ou rendue accessible à la date de la commande.

ENNAZUS peut modifier les CGVS pour l'avenir. Une modification ne s'applique pas rétroactivement à une mission déjà acceptée, sauf accord des parties ou disposition légale impérative.

Si une clause est déclarée nulle ou inapplicable, les autres stipulations demeurent applicables, sauf si la clause supprimée constituait un élément déterminant de l'accord.

ANNEXE 1 - FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À compléter et à envoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter d'un contrat conclu à distance ou hors établissement.

DESTINATAIRE : ENNAZUS - Suzanne FRANCIQUE - 68 rue de Louvois, 51100 Reims - ennazusad@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation suivante :

.....

Devis ou commande n° : .....

Date de conclusion du contrat : .....

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....

.....

Date : .....

Signature du Client, uniquement en cas d'envoi du formulaire sur papier :

ANNEXE 2 - DEMANDE D'EXÉCUTION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement pour un Client consommateur ayant conclu le contrat à distance ou hors établissement et souhaitant que la prestation commence avant l'expiration du délai légal de quatorze jours.

☐ Je demande expressément à ENNAZUS de commencer l'exécution de la prestation avant la fin du délai légal de rétractation.

☐ Je reconnais que, si j'exerce mon droit de rétractation après le commencement de la prestation, je serai redevable du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de ma décision.

☐ Je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation lorsque la prestation aura été entièrement exécutée, si son exécution complète intervient avant la fin du délai et après mon accord exprès.

Nom du Client : .....

Devis ou commande n° : .....

Date : .....

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé » :