



Administrativ' Expert Services

78, Avenue des Champs-Élysées - Bureau 326 - Paris 75008

Siret : 789 444 353 00039

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) *Applicables à compter du 13 juillet 2026*

Article 1 – Identification du prestataire

AES – Administrativ' Expert Services

Entreprise dirigée par Natacha BUFFARD

78 avenue des Champs-Élysées – Bureau 326 – 75008 Paris

(ci-après « AES »)

Article 2 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités d'intervention de AES dans le cadre de prestations :

- d'assistance administrative à distance,
- d'accompagnement informatique et numérique à domicile (service à la personne).

Article 3 – Nature des prestations

3.1 Services en ligne

AES propose notamment :

- assistance administrative à distance (e-mail, téléphone, visioconférence),
- rédaction de courriers sur la base des éléments fournis par le client,
- aide au remplissage de formulaires,
- création et gestion d'espaces administratifs en ligne,
- accompagnement documentaire,
- médiation administrative factuelle,
- traduction administrative simple.

Les prestations sont personnalisées et réalisées exclusivement sur la base des informations communiquées par le client.

Le paiement est exigé avant le démarrage de toute intervention.

3.2 Services à domicile – Service à la personne

Les prestations à domicile sont réalisées exclusivement sur la commune de Vire au Noireau.

Elles comprennent notamment :

- assistance informatique,

- initiation au numérique,
- prise en main d'ordinateur ou smartphone,
- accompagnement administratif en présentiel.

Ces prestations sont déclarées dans le cadre des services à la personne.

Le règlement intervient à l'issue de la prestation, sauf accord spécifique.

3.3 Pack 10 heures – Initiation numérique

AES propose un forfait de 10 heures d'accompagnement informatique et numérique à domicile destiné aux personnes souhaitant progresser dans l'utilisation de leur ordinateur, smartphone ou outils numériques.

Ce forfait constitue une formule à tarif préférentiel par rapport à des séances unitaires.

Les 10 heures peuvent être réparties selon les besoins du client.

Le forfait est valable pendant une durée de 5 mois à compter de la première séance.

Les heures non utilisées à l'expiration de cette période ne donnent lieu à aucun remboursement.

Article 4 – Cadre d'intervention

AES intervient exclusivement dans le cadre d'un accompagnement administratif, organisationnel et pédagogique.

AES n'est pas un cabinet juridique.

Aucun conseil juridique n'est fourni.

Les décisions finales relèvent des administrations et organismes concernés.

AES ne peut garantir l'issue d'une démarche administrative.

Article 5 – Modalités de commande

Toute prestation débute après :

- une demande du client (formulaire, e-mail ou téléphone),
- une réponse écrite de AES précisant la nature de l'intervention et son tarif,
- l'accord explicite du client,
- le paiement préalable pour les services en ligne.

La confirmation écrite du client vaut acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Article 6 – Tarifs et paiement

Les tarifs sont exprimés en euros.

Services en ligne :

Le paiement intégral est exigé avant le démarrage de la prestation.

Services à domicile :

Le paiement intervient à l'issue de la séance, sauf disposition particulière.

Modalités de règlement :

Le règlement peut être effectué par :

- carte bancaire,
- virement bancaire,
- ou tout autre moyen de paiement accepté au moment de la commande.

Les paiements sont réalisés via des prestataires sécurisés lorsque cela est applicable.

AES se réserve le droit de suspendre toute intervention en cas de non-paiement.

Article 7 – Engagement et collaboration du client

Le client s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et à jour,
- transmettre les documents nécessaires dans les délais convenus,
- répondre aux demandes complémentaires d'AES lorsque cela est nécessaire à la bonne réalisation de la prestation,
- collaborer activement et de bonne foi au déroulement de l'accompagnement.

AES ne pourra être tenue responsable des retards ou difficultés résultant d'un défaut de transmission d'informations ou de documents par le client.

Article 8 – Annulation et report**Services en ligne**

Toute prestation commencée est considérée comme due.

Services à domicile (Service à la personne)

Toute demande d'annulation ou de report doit être communiquée au minimum 48 heures avant le rendez-vous prévu.

En cas d'annulation intervenant moins de 48 heures avant l'intervention ou en cas d'absence du client au rendez-vous, AES se réserve la possibilité de facturer jusqu'à 50 % du montant de la prestation prévue.

Article 9 – Exécution immédiate et droit de rétractation

Pour les prestations conclues à distance, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la validation de la commande.

Toutefois, les prestations proposées par AES étant personnalisées et exécutées rapidement après paiement, le client peut demander l'exécution immédiate du service.

En validant la commande et en procédant au paiement, le client reconnaît :

- demander le démarrage immédiat de la prestation,
- accepter que l'intervention commence avant la fin du délai de 14 jours.

Lorsque la prestation a été intégralement exécutée à la demande du client avant l'expiration du délai de 14 jours, le droit de rétractation ne peut plus être exercé.

Article 10 – Confidentialité et données

AES s'engage à traiter les informations communiquées de manière confidentielle.

Les données sont utilisées uniquement dans le cadre de la prestation demandée.

Article 11 – Responsabilité

AES ne pourra être tenue responsable :

- des décisions prises par les administrations,
- des délais imputables aux organismes tiers,
- des conséquences liées à des informations inexactes fournies par le client.

Article 12 – Refus ou interruption de prestation

AES se réserve le droit de refuser une demande d'intervention ou d'interrompre une prestation en cours dans les cas suivants :

- comportement inapproprié ou agressif,
- non-respect des conditions convenues,
- absence répétée de coopération du client,
- non-paiement des sommes dues.

Dans ce cas, seules les prestations effectivement réalisées resteront dues.

Article 13 – Règlement des litiges

13.1 Règlement amiable

En cas de désaccord relatif à une prestation réalisée par AES Administrativ' Expert Services, le client est invité à contacter en priorité l'entreprise afin de rechercher une solution amiable.

Si aucun accord n'est trouvé, et pour les clients particuliers agissant à titre privé, il est possible de saisir gratuitement un médiateur indépendant chargé du règlement amiable des litiges.

AES Administrativ' Expert Services a adhéré au dispositif de médiation suivant :

CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice

49 Rue de Ponthieu

75008 Paris

Site : <https://www.cm2c.net>

La saisine du médiateur ne peut intervenir qu'après une tentative préalable de résolution directe auprès de l'entreprise.

13.2 Règlement juridictionnel

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes du ressort de Paris.