

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Laurène WATRELOT - Conseil en Excellence Opérationnelle

SIRET : 99007565700017

Adresse : 24 Bis Boulevard du Comte de Montalembert, 59650 Villeneuve-d'Ascq

Email : contact@laurene-wat.com

Téléphone : 07 64 15 75 17

Activité : Conseil en organisation et structuration des opérations (RevOps, Customer Success, No-Code)

Article 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de conseil en organisation, audit de processus, mise en place d'outils no-code et d'automatisations réalisées par Laurène WATRELOT. Toute commande implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV.

Article 2 - PRESTATIONS

2.1 Nature des prestations

- Audit et analyse des processus métier existants
- Conseil en structuration des opérations commerciales (RevOps)
- Accompagnement Customer Success et mise en place de processus clients
- Conception et mise en œuvre de solutions no-code et d'automatisations
- Formation et accompagnement des équipes

2.2 Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées soit :

- En distanciel (visioconférence, accès aux outils clients)
- Sur site client (frais de déplacement facturés en sus)
- En mode hybride selon les besoins de la mission

Article 3 - DEVIS ET COMMANDES

3.1 Validité des devis

Les devis sont valables 30 jours à compter de leur émission.

3.2 Acceptation

La commande est confirmée par :

- Signature du devis avec mention "Bon pour accord"
- Ou validation écrite par email
- Versement de l'acompte le cas échéant

Article 4 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

4.1 Prix

Les prix sont exprimés en euros, hors taxes. TVA non applicable, art. 293B du CGI (franchise en base TVA).

4.2 Modalités de paiement

- Missions < 5 000€ : Paiement à 30 jours
- Missions ≥ 5 000€ : Acompte de 30% à la commande, solde à 30 jours
- Missions longues : Facturation mensuelle selon avancement

4.3 Retard de paiement

En cas de retard : pénalités de 3 fois le taux légal + indemnité forfaitaire de 40€.

Article 5 - EXÉCUTION ET DÉLAIS

5.1 Délais

Les délais indiqués sont donnés à titre indicatif et courent à compter de la réception de l'acompte et des éléments nécessaires à l'exécution.

5.2 Collaboration du client

Le client s'engage à :

- Fournir les accès et informations nécessaires
- Désigner un interlocuteur référent
- Respecter les délais de validation intermédiaires

Article 6 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

6.1 Obligations du prestataire

- Mettre en œuvre ses compétences professionnelles
- Respecter les délais convenus
- Assurer la confidentialité des informations clients

6.2 Limitation de responsabilité

La responsabilité est limitée au montant des prestations facturées. Sont exclues les pertes de données, manque à gagner ou dommages indirects.

6.3 Assurance

Le prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile professionnelle.

Article 7 - CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire s'engage à :

- Garder strictement confidentielles toutes les informations communiquées
- Ne pas divulguer les méthodes, processus ou données clients
- Restituer ou détruire les informations à l'issue de la mission

Article 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 Livrables

Les recommandations, processus et configurations restent la propriété du client une fois intégralement réglées.

8.2 Méthodes et outils

Les méthodologies, frameworks et outils utilisés restent la propriété du prestataire.

Article 9 - RÉSILIATION

9.1 Résiliation de plein droit

En cas de manquement grave aux obligations, après mise en demeure restée sans effet sous 15 jours.

9.2 Résiliation de convenance

Chaque partie peut résilier avec préavis de 15 jours. Les prestations réalisées restent acquises.

Article 10 - FORCE MAJEURE

L'exécution des obligations est suspendue en cas de force majeure. Si la situation perdure plus de 30 jours, le contrat peut être résilié.

Article 11 - RÈGLEMENT DES LITIGES

11.1 Médiation

En cas de litige, tentative de résolution amiable pendant 30 jours.

11.2 Juridiction compétente

À défaut d'accord, compétence exclusive des tribunaux de Lille.

Article 12 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

12.1 Droit applicable

Droit français.

12.2 Validité

Si une clause s'avérait nulle, les autres dispositions resteraient en vigueur.

12.3 Modification

Toute modification doit faire l'objet d'un avenant écrit.

Date d'entrée en vigueur : Septembre 2025

Version : 1.0