

# Conditions générales de services

## "The Assistant"

### Mentions légales

Le site internet accessible à l'adresse <https://www.theassistant.com> – est édité par la société The Assistant, société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 1052,90 €, dont le siège social est situé 9, rue des Colonnes, 75002 Paris, et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 831 902 614, (ci- après «The Assistant»).

Téléphone : +33 (0)9 80 80 79 90

E-mail : [hello@team.theassistant.com](mailto:hello@team.theassistant.com)

### 1. Champ d'application

Les présentes Conditions générales de services («CGV») s'appliquent à tous les Clients de The Assistant et sont destinées à définir et cadrer les droits et obligations du Client et de The Assistant dans le cadre de la réalisation des Prestations.

Ce document établi en langue française s'applique, sans restriction ni réserve, à toutes les utilisations de l'Application, et ce, pour une durée indéterminée.

Aucune condition particulière ne peut, sauf exception formelle écrite et signée par les personnes concernées, prévaloir contre les présentes CGV. En cas de contradiction entre différents engagements pris par les Clients et/ou The Assistant et/ou avec les prestataires externes, les CGV prévalent, hors accord explicite postérieur à l'acceptation des présentes CGV. Si l'une des clauses des présentes CGV se trouvait nulle ou annulée, les autres clauses n'en seraient pas pour autant annulées. Toute utilisation de l'Application implique que le Client ait pris connaissance des CGV et qu'il adhère à ces mêmes conditions.

Préalablement à la validation de tout Abonnement, le Client devra reconnaître avoir pris connaissance des CGV et les accepter sans réserve. En tout état de cause, les CGV sont accessibles à tout moment depuis le site de The Assistant et l'Application.

The Assistant se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment, sous réserve, lorsque les changements sont susceptibles d'affecter les droits du Client de manière substantielle, de notifier le Client préalablement par voie d'e-mail. Le Client est libre d'accepter ou de refuser les CGV modifiées. Pour refuser les CGV modifiées, le Client résilie son Abonnement. Tout Client qui a recours aux Prestations de The Assistant postérieurement à l'entrée en vigueur des CGV modifiées est réputé avoir lu et accepté ces modifications.

## 2. Définitions – Lexique

**Abonnement** : Désigne la formule du service souscrite par le Client constituée sous forme de « Pack ».

**Action** : Désigne l'unité de mesure décomptée sous forme d'unité de travail tenant compte du temps et de la compétence de l'Intervenant lors des Prestations. Le nombre d'Action(s) nécessaire à la réalisation d'une Prestation est susceptible de varier en fonction de la nature de la requête, de sa complexité, du temps nécessaire à sa réalisation et des Qualifications de l'Intervenant.

**Application** : désigne l'application internet de The Assistant accessible à l'adresse suivante : <https://app.theassistant.com>.

**Avatar** : Désigne l'assistant du Client. Il se caractérise par une adresse e-mail à laquelle le Client envoie ses demandes, un nom et un titre.

**Client** : Toute personne morale ou tout professionnel utilisant les services de The Assistant.

**CGV** : Désigne les présentes Conditions Générales de Vente.

**Espace personnel** : Espace privé sur l'Application accessible à l'aide d'identifiants de connexion uniques et propres au Client permettant le suivi et la gestion des demandes.

**Intervenant** : Personne physique chargée d'assurer le suivi et la réalisation des Prestations sollicitées par le Client. Il peut être interne (Chef de projet ou Account manager) ou externe (professionnel extérieur) à The Assistant.

**Mission à la demande** : Terme spécifique utilisé pour les Prestations à la demande dans le cadre du Pack A la demande.

**Pack** : Constitue les offres d'Abonnement récurrentes et mensuelles proposées par The Assistant et détaillées dans les présentes CGV.

**Prestation** : Désigne les services réalisés par The Assistant pour le compte Client.

**Qualifications** : Déterminent le niveau et type de compétences et de connaissances d'un Intervenant.

**Tâche** : Ensemble d'Actions menées par The Assistant dans le cadre de la Prestation.

**The Assistant** : Désigne la société The Assistant, ci-avant mentionnée.

### 3. Objet

The Assistant est spécialisée dans l'assistantat à distance ainsi que l'implémentation et l'externalisation des processus métiers des entreprises. Les services proposés par The Assistant sont constitués d'humains, d'intelligence artificielle et d'automatisation robotique.

### 4. Offre de services

The Assistant propose la réalisation de Prestations sous la forme de Packs, selon les modalités et conditions définies ci-après.

#### 4.1. Souscription d'un Abonnement

Le Client s'engage à fournir à The Assistant, au moment de la configuration de son service d'assistance personnelle, des coordonnées e-mail exactes et à jour. The Assistant n'est en aucun cas responsable de la non-réception par le Client des réponses à ses e-mails dans le cas où le Client aurait fourni des coordonnées e-mail inexactes ou obsolètes.

#### 4.2. Cycle d'abonnement

Un cycle d'abonnement commence le jour où le Client souscrit à un Abonnement et verse un paiement par le biais d'un moyen de paiement valide. Chaque Abonnement se renouvelle automatiquement chaque mois, et The Assistant prélève automatiquement les frais d'abonnement mensuels, jusqu'à l'annulation ou la résiliation de l'Abonnement par le Client.

#### 4.3. Disponibilité du service

Sauf stipulation contraire, les Intervenants sont disponibles aux horaires de bureau, du lundi au vendredi de 9h à 18h, hormis les jours fériés.

#### 4.4. Contenu des Packs

The Assistant propose différents Packs en fonction des besoins du Client, à savoir :

- **Le Pack "A la demande"** prévoit :
  - 0 Action incluse et
  - L'accès pour un utilisateur.
- **Le Pack Starter** prévoit :
  - 100-250 Actions incluses,
  - Les fonctionnalités du Pack "A la demande",
  - L'accès à une adresse e-mail personnalisée (assistant@votreEntreprise.com) et
  - La gestion du calendrier.

- **Le Pack Pro** prévoit :
  - 300-600 Actions incluses,
  - Les fonctionnalités du Pack Starter,
  - La gestion des achats,
  - Procédures personnalisées (la mise en place des dites procédures étant décomptées en Actions),
  - Un chef de projet dédié.
  
- **Le Pack Team** prévoit :
  - 800-2000 Actions incluses,
  - Les fonctionnalités du Pack Pro,
  - L'accès à plusieurs utilisateurs,
  - La gestion des achats,
  - Procédures personnalisées (la mise en place des dites procédures étant décomptées en Actions).
  
- **Le Pack Company** prévoit :
  - 4000-10000 Actions incluses,
  - Les fonctionnalités du Pack Team et
  - Des fonctionnalités sur mesure préalablement définies avec The Assistant.

#### 4.5. Tarifs des Packs

Les Packs suivent le barème suivant :

Nom du Pack	Nombre d'Actions	Prix mensuel (HT)
<b>À la demande</b>	0	0 €
<b>Starter</b>	100	113 €
	150	165 €
	200	216 €
	250	265 €
<b>Pro</b>	300	309 €
	400	400 €
	500	490 €
	600	570 €
<b>Team</b>	800	752 €
	1200	1116 €
	1600	1472 €
	2000	1800 €
<b>Company</b>	4000	3500 €
	6000	5250 €

	8000	7000 €
	10000	8750 €

Chaque Action consommée au-delà du forfait souscrit est facturée 1,25€ HT / Action.

#### 4.5.1. Révision des tarifs

The Assistant se réserve le droit de modifier le prix mensuel de l'Abonnement, à tout moment et sans justification de motif, à la seule condition de mentionner le nouveau prix mensuel aux présentes. Le prix mensuel applicable est le prix tel qu'indiqué aux présentes au moment de la souscription de l'Abonnement, sans préjudice d'une modification ultérieure par The Assistant.

#### 4.5.2. Coût d'une Prestation

Le nombre d'Action(s) nécessaire à la réalisation des Tâches (échanges préalables, estimation du nombre d'Actions, exécution des services, compte rendu etc.) d'une Prestation est susceptible de varier en fonction de la nature de la requête, de sa complexité, du temps nécessaire à sa réalisation et des Qualifications de l'Intervenant.

#### 4.5.3. Débours

En cas d'achats effectués ou de frais engagés dont la facture est établie directement au nom du Client, The Assistant procède à un prélèvement de la somme due au titre dudit ou desdits achats en tant que frais de débours. En cas de difficultés rencontrées à la suite de l'achat d'un bien ou d'un service (non-réception du bien, défaut de livraison, etc.), The Assistant ne pourra pas être tenu responsable dès lors que l'Intervenant aura répondu à la demande du Client.

#### 4.5.4. Frais

Tous les autres frais engagés par The Assistant dans le cadre d'une Prestation réalisée pour le Client (frais d'affranchissement, frais bancaires, déplacements, etc.) font l'objet d'une refacturation au Client à hauteur des montants engagés par The Assistant et sur présentation des justificatifs à la demande du Client.

#### 4.5.5. Report des Actions

Toute Action d'un Pack non utilisée au cours d'un mois peut être reportée le mois suivant (hormis le cas d'une résiliation de l'abonnement). Passé ce délai, les Actions non utilisées ne peuvent plus être reportées ni remboursées.

#### 4.6. Description des fonctionnalités

L'utilisation des fonctionnalités prévues dans chaque Abonnement n'est pas automatique et est soumise à la demande du Client et à la personnalisation desdites fonctionnalités.

#### 4.6.1. *Espace personnel sécurisé*

Le Client dispose d'un Espace personnel sur l'Application. Dans cet Espace personnel, le Client peut stocker ses informations de manière sécurisée (données, préférences, codes d'accès, documents) et permettre à l'Intervenant d'accéder à ces informations pour exécuter les Prestations. Lesdites informations peuvent être supprimées à tout moment par le Client.

#### 4.6.2. *Demande de Prestation*

La réalisation d'une Prestation est conditionnée à une demande claire et précise quant à la Tâche à réaliser. Pour chaque Prestation, le Client envoie un e-mail en français ou en anglais à son Avatar en détaillant le contenu de la Tâche à réaliser.

Plusieurs fonctionnalités dont certaines décrites ci-dessous permettent au Client de configurer son espace (choix du nom et du titre de l'Avatar, création d'une adresse e-mail personnalisée sur le serveur du Client, ajout d'un moyen de paiement, partage du calendrier, des préférences et des applications du Client).

#### 4.6.3. *Mise à disposition d'une solution de gestion du calendrier*

La gestion du calendrier permet à l'Intervenant d'accéder au calendrier du Client et de planifier des rendez-vous pour son compte.

#### 4.6.4. *Mise à disposition d'une adresse e-mail personnalisée*

L'adresse e-mail personnalisée permet au Client de choisir le nom de domaine de son Avatar, les identifiants devant préalablement être fournis par le Client.

#### 4.6.5. *Mise à disposition d'un chef de projet dédié*

Lorsqu'un chef de projet est dédié à un Client, il est chargé de suivre les requêtes du Client et devient son point de contact privilégié.

#### 4.6.6. *Mise à disposition d'une ligne téléphonique dédiée*

Lorsqu'une ligne téléphonique est proposée au Client, cela signifie que l'équipe et les contacts du Client (clients, fournisseurs etc.) peuvent contacter l'Intervenant dans le cadre de procédures préalablement définies.

#### 4.6.7. *Procédures personnalisées*

Lorsque l'Intervenant exécute une Prestation, il suit en principe les procédures standards définies par The Assistant, sauf dans le cadre de procédures personnalisées où le Client peut déterminer la manière dont les Tâches sont exécutées.

#### 4.6.8. *Autres services*

The Assistant se réserve la faculté de proposer toutes autres fonctionnalités qu'elle jugera utile, sous une forme et selon les moyens techniques qu'elle estimera les plus appropriés.

#### 4.7. Délai d'exécution

À défaut de précisions ou d'accord sur la date d'exécution, toute Tâche est exécutée dans un délai raisonnable et au plus tard 30 jours à compter de la demande du Client. Toute demande supplémentaire formulée par le Client aux termes de la Prestation initiale fait l'objet d'une nouvelle Prestation.

#### 4.8. Possibilité de refuser une Prestation

Dans certaines hypothèses, The Assistant se réserve la possibilité de refuser d'exécuter la Prestation. Pour ce faire, The Assistant notifie au Client son refus d'exécuter la Prestation sans avoir à fournir une justification au Client.

#### 4.9. Suivi des Prestations

Le Client dispose d'un suivi en temps réel de sa demande (décompte des Actions consommées et des demandes en cours et finalisées) accessible depuis l'Espace personnel du Client sur l'Application.

En cas de difficultés rencontrées lors d'une Prestation, le Client pourra en faire part à The Assistant qui procédera à des vérifications quant aux échanges de messages entre l'Intervenant et le Client et aux Actions menées par l'Intervenant à cette occasion.

#### 4.10. Résiliation

L'Abonnement est souscrit sans engagement. Le Client est libre de résilier son Abonnement à tout moment, sans condition de motif. Pour résilier son Abonnement, le Client notifie sa demande par e-mail à The Assistant. La résiliation prend effet le mois suivant la demande de résiliation. À compter du mois suivant le mois de la demande de résiliation : The Assistant cesse les prélèvements automatiques sur le compte bancaire du Client, le service d'assistance personnelle du Client est clôturé et le Client n'a plus la possibilité de demander des Prestations.

### **5. Conditions financières**

#### 5.1. Prix et paiement des services

Au moment de souscrire à l'Abonnement, le Client fournit ses coordonnées bancaires exactes et à jour. En souscrivant à l'Abonnement, le Client autorise The Assistant à prélever sur le compte bancaire le montant correspondant au prix des Prestations.

### 5.1.1. Facturation récurrente

Lorsque le Client souscrit à un Abonnement payant, le premier cycle d'abonnement est immédiatement facturé au Client. L'Abonnement en question est automatiquement renouvelé chaque mois et le Client est facturé à la même date chaque mois (à savoir, la date de souscription), étant entendu que, si cette date n'existe pas pour un mois de renouvellement en particulier, l'Abonnement est réputé se renouveler automatiquement le jour qui précède immédiatement la date d'expiration du cycle d'abonnement en cours.

### 5.1.2. Moyens de paiement

Le paiement s'effectue par carte bancaire.

Le Client reconnaît être titulaire du compte bancaire et/ou de la carte bancaire utilisé(e) pour le paiement des factures.

### 5.1.3. Autres frais

Les frais hors Pack ou éventuels frais supplémentaires (remboursement de frais engagés par The Assistant) font l'objet d'une facturation le mois suivant. Toutefois, dès lors que le seuil de 60 Actions hors Pack est atteint, une facture est automatiquement établie et son montant directement prélevé au Client.

## 5.2. Incidents de paiement et retard

En cas de défaut de paiement, The Assistant en avertit immédiatement le Client et suspend les Prestations en cours, le cas échéant, jusqu'à régularisation par le Client.

Aucun rappel n'est exigé pour l'application de pénalités de retard qui courent de plein droit à compter du 31<sup>ème</sup> jour suivant la date de la facture ou de l'échéance. Le montant des pénalités résulte de l'application aux sommes restant dues d'un intérêt de retard à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur au moment de l'incident. En outre, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ HT s'appliquera en vertu de l'article D441-5 du Code de commerce.

## **6. Non-application du droit de rétractation**

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, l'acceptation des CGV au moment de la souscription de l'Abonnement vaut renonciation du consommateur à son droit de rétractation. Dans ces conditions, ce dernier ne peut pas demander le remboursement de sa première mensualité d'Abonnement.

De même, l'acceptation des CGV au moment de la commande d'une Prestation vaut renonciation du consommateur à son droit de rétractation. Dans ces conditions, en aucun cas le consommateur ne peut demander le remboursement de sa demande de Prestation.

En tout état de cause, le Client, compte tenu de sa qualité de professionnel averti, ne dispose d'aucun droit de rétractation.

## 7. Garanties, Responsabilités et Engagements

### 7.1. Garantie des Produits

Lorsque les Prestations incluent l'achat de biens pour le compte du Client, The Assistant ne peut être tenu aux garanties légales qui incombent au vendeur (garantie de conformité, garantie des vices cachés et garantie commerciale).

Pour mettre en œuvre les garanties légales dans les conditions fixées par la loi, le Client doit se retourner contre le vendeur quelle que soit sa forme et sa structure, à l'exclusion de toute forme de responsabilité à la charge de The Assistant.

### 7.2 Responsabilités de The Assistant

#### 7.2.1. *Dans le cadre de l'exécution de sa Prestation*

The Assistant met tous les moyens en œuvre pour réaliser la Prestation selon les termes préalablement conclus au moment des échanges d'e-mails avec le Client.

La réalisation de la Prestation par l'Assistant personnel est soumise à des aléas et implique le rôle actif du Client. En aucun cas The Assistant ne peut être tenu responsable des erreurs, des imprécisions ou des oublis du Client au moment de formuler sa demande.

La responsabilité de The Assistant ne pourra en aucun cas être engagée en cas de mauvais usage des services proposés, de leurs contenus et de toute cause étrangère à The Assistant et à l'Application.

Enfin, la responsabilité de The Assistant ne pourra être engagée que s'il est démontré le lien entre le préjudice et la Prestation réalisée par The Assistant. Les Prestations confiées à The Assistant doivent être validées par le Client. À défaut, le Client ne pourra pas se prévaloir de tout dommage ou préjudice subi de ce fait.

#### 7.2.2. *Dans le cadre d'un retard dans l'exécution de sa Prestation*

The Assistant ne pourra pas être tenu responsable de tout retard pris dans la réalisation d'une Prestation ou de toute inexécution dès lors que le Client serait responsable dudit retard ou de ladite inexécution.

#### 7.2.3. *Dans le cadre de l'inexécution de sa Prestation*

The Assistant s'engage à réaliser les Prestations qui lui sont confiées sous réserve de les avoir acceptées. The Assistant se réserve la possibilité de refuser une Prestation sans avoir à se justifier et ne peut être tenu responsable des éventuelles conséquences du refus de réaliser une Tâche qui ne rentrerait pas dans ses compétences - son champ d'intervention légal ou ne coïnciderait pas avec ses valeurs.

De même, une Prestation qui ne peut être finalisée, faute pour le Client de répondre aux sollicitations de The Assistant, ne constitue en aucun cas une faute de la part de The Assistant et fera l'objet d'une facturation à hauteur du travail réalisé et du temps passé par l'Intervenant.

#### *7.2.4. Dans le cadre du recours à des prestataires externes*

The Assistant sollicite tous les tiers, administrations, organismes nécessaires à la bonne réalisation de ses Prestations.

Lorsque la réalisation de la Tâche nécessite l'intervention d'un tel tiers, The Assistant n'est en aucun cas responsable en cas de retard ou de défaut de livraison du bien ou du service dont la commande est effectuée pour le compte du Client.

### 7.3. Engagements du Client

#### *7.3.1. Dans le cadre de l'exécution de ses Prestations*

Pour toute requête, aux fins de la bonne exécution de chaque Prestation, le Client s'engage à :

- communiquer à The Assistant toutes les informations, données et précisions véridiques, utiles et nécessaires ;
- mettre à la disposition de The Assistant tous les outils et éléments nécessaires (outils, contacts, documents, codes d'accès, etc.) ;
- être disponible et joignable par The Assistant pour toute demande de vérification, précision, élément(s) manquant(s), etc. ;
- demander uniquement des Prestations réalisables et destinées à un usage légal et licite ; et
- formuler ses requêtes afin que The Assistant puisse être en mesure d'y répondre favorablement dans les temps et ce, dans le cadre des horaires de disponibilité de The Assistant.

En cas de manquement à l'une de ces obligations, The Assistant se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement le compte du Client.

#### *7.3.2. Non-sollicitation*

Le Client s'engage à ne pas prospecter, de façon directe ou indirecte, par quelque moyen que ce soit, tout Intervenant en dehors de The Assistant pour son compte ou pour le compte d'un tiers et, ce pendant toute la durée de la collaboration entre le Client et The Assistant. L'obligation s'étend également à une durée de 12 mois suivants l'interruption de la Prestation, quels qu'en soient la cause et le motif. Le non-respect de cette obligation par le Client l'expose à des poursuites de la part de The Assistant et à une condamnation au versement de dommages-intérêts compte tenu du préjudice causé de ce fait.

## **8. Force majeure**

La responsabilité de The Assistant ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGV découle d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence applicable en ce sens. L'exécution de l'obligation reposant sur The Assistant est suspendue pendant toute la durée de la force majeure sans aucune indemnisation de part et d'autre.

## **9. Droit applicable et juridiction**

Les CGV sont soumises au droit français et seront régies et interprétées selon ce droit. En cas de litige, les parties peuvent recourir à un mode de règlement amiable. À défaut de résolution du litige à l'amiable, le tribunal compétent sera le tribunal du domicile de The Assistant.

Version en vigueur à compter du 2 février 2023