

Facil'Click

Formations numériques & Accompagnement administratif
Fort-de-France — Martinique

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Applicables à compter du 29 juin 2026
Version 1.1 — mise à jour le 3 juillet 2026
Katy Jean-Marie

Micro-entreprise | NAF 8211Z | SIREN : 977 610 393 | SIRET : 977 610 393 00026
administration@facilclick.fr | 0696 66 22 62 | www.facilclick.fr

Ces Conditions Générales de Vente sont établies conformément aux dispositions du Code de la consommation (articles L.111-1 et suivants), du Code civil et des réglementations applicables aux prestataires de services en France. Toute prestation ou réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre des prestations de services proposées par Facil'Click, micro-entreprise exploitée par Katy Jean-Marie, à toute personne physique souhaitant bénéficier de ses services (ci-après désignée « le Client »).

Les présentes CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations suivantes :

- Formations numériques individuelles (bureautique, smartphone, tablette, initiation informatique)
- Ateliers collectifs thématiques
- Accompagnement aux démarches administratives en ligne
- Rédaction et mise en forme de documents
- Aide ponctuelle

Toute commande ou réservation d'une prestation Facil'Click implique l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV par le Client. Ces CGV prévalent sur tout autre document du Client, sauf accord écrit préalable de Facil'Click.

Facil'Click se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation.

Article 2 — Identification du prestataire

Dénomination commerciale	Facil'Click
Forme juridique	Micro-entreprise (auto-entrepreneur)
Exploitant	Katy Jean-Marie
SIREN	977 610 393
SIRET	977 610 393 00026
Code APE	8211Z — Services administratifs combinés de bureau
Siège social	Avenue du Morne Pichevin — 97200 Fort-de-France, Martinique
Contact	administration@facilclick.fr 0696 66 22 62 www.facilclick.fr
Régime TVA	TVA non applicable — Article 293 B du Code Général des Impôts

Article 3 — Description des prestations

Facil'Click propose les catégories de prestations suivantes, dont le détail et les tarifs sont disponibles sur le site www.facilclick.fr et communiqués sur devis ou sur demande :

3.1 Formations individuelles

Séances de formation personnalisées à domicile ou à distance (visioconférence), portant sur la bureautique (Microsoft Word, Microsoft Excel), la prise en main de smartphone et tablette, la navigation internet, la messagerie électronique et l'initiation informatique générale.

3.2 Ateliers collectifs

Sessions de formation animées en petit groupe (3 à 5 participants maximum) sur des thématiques ciblées. Le programme et le contenu de chaque atelier sont communiqués au Client lors de la réservation.

3.3 Accompagnement aux démarches administratives en ligne

Assistance individualisée pour la réalisation de démarches administratives dématérialisées (CAF, Ameli, France Travail, impôts.gouv.fr, logement social, etc.). Facil'Click intervient en qualité d'accompagnatrice numérique et ne se substitue en aucun cas aux organismes concernés. Le Client reste seul responsable des informations transmises et des décisions prises.

3.4 Rédaction et mise en forme de documents

Rédaction ou mise en forme de CV, lettres de motivation, courriers administratifs, flyers et supports de communication numériques. Facil'Click s'engage à produire un travail soigné dans les délais convenus. Le Client fournit toutes les informations nécessaires à la réalisation du document.

3.5 Aide ponctuelle

Intervention rapide (30 minutes maximum) pour débloquer une situation urgente : formulaire à remplir, document à envoyer, démarche bloquée. Ce type d'intervention est facturé à un tarif forfaitaire défini dans la grille tarifaire en vigueur.

3.6 Séance découverte

Une séance découverte de 30 minutes est proposée gratuitement et sans engagement à tout nouveau client, afin de faire connaissance, évaluer les besoins et présenter les prestations de Facil'Click. Cette séance ne donne lieu à aucune facturation.

Article 4 — Modalités de réservation et formation du contrat

Toute réservation d'une prestation Facil'Click peut être effectuée par les moyens suivants :

- Via le formulaire de contact du site internet www.facilclick.fr
- Par message Facebook Messenger sur la page Facil'Click
- Par message WhatsApp au 0696 88 46 69
- Par email à administration@facilclick.fr
- Par téléphone : 0696 66 22 62

La réservation est considérée comme définitive et le contrat de prestation de services est formé dès lors que les deux conditions suivantes sont réunies :

- La confirmation écrite de la date, de l'heure et du type de prestation par Facil'Click
- Le paiement intégral du montant total de la prestation, effectué au plus tard 24 heures avant le début de la prestation (sauf pour la séance découverte gratuite), selon les conditions de paiement définies à l'Article 6.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, avec l'accord préalable du consommateur.

Article 5 — Tarifs et grille de prix

Les tarifs des prestations Facil'Click sont exprimés en euros TTC (TVA non applicable en vertu de l'article 293 B du CGI). Les tarifs en vigueur sont ceux affichés sur le site www.facilclick.fr à la date de la réservation.

Prestation	Tarif en ligne	Tarif domicile	Remarque
Séance individuelle — 1 heure	28 €	30 €	Tarif horaire de base (Fort-de-

Prestation	Tarif en ligne	Tarif domicile	Remarque
			France)
Pack 5 séances (5h)	126 €	135 €	Réduction 10%
Pack 10 séances (10h)	238 €	255 €	Réduction 15%
Aide ponctuelle (jusqu'à 30 min)	18 €	18 €	Intervention rapide
Services administratifs — 1h	25 €	30 €	Démarches, rédaction
Atelier collectif — par participant	20 €/pers.	25 €/pers.	Groupes 3–5 personnes
Séance découverte — 30 min	OFFERTE	OFFERTE	Sans engagement

■ Facil'Click se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de réservation.

■ Les déplacements sont inclus dans le tarif domicile pour Fort-de-France, Le Lamentin et Schoelcher. Pour toute intervention hors de ces communes, des frais de déplacement supplémentaires peuvent être appliqués, sur devis préalable.

■ Les modalités de chaque atelier (date, horaire, lieu) sont communiquées au Client dès que la session est confirmée.

Article 6 — Conditions de paiement

6.1 Paiement

Le paiement intégral du montant de la prestation est exigible au plus tard 24 heures avant le début de la formation, ou à la livraison de la prestation pour les services de rédaction de documents. Pour les forfaits multi-séances (Pack 5 ou Pack 10), le règlement intégral peut être effectué à l'issue de la première séance ou au plus tard 24 heures avant le début de la deuxième séance.

6.2 Moyens de paiement acceptés

- Espèces (remise en main propre)
- Virement bancaire (coordonnées communiquées sur demande ou figurant sur la facture)
- Paiement par carte bancaire via terminal de paiement mobile (SumUp)

Aucun chèque n'est accepté. Tout autre moyen de paiement doit faire l'objet d'un accord préalable écrit de Facil'Click.

6.3 Facture

Une facture ou un reçu est remis au Client à l'issue de chaque prestation réglée, conformément aux obligations légales applicables aux micro-entreprises (articles L.441-9 et suivants du Code de commerce). Ce document mentionne notamment : « TVA non applicable — article 293 B du CGI ».

6.4 Retard de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance prévue, Facil'Click se réserve le droit de suspendre toute prestation en cours ou à venir jusqu'au règlement complet des sommes dues. Conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, des pénalités de retard au taux légal en vigueur pourront être appliquées à compter du premier jour suivant la date d'échéance, sans qu'un rappel préalable soit nécessaire.

Article 7 — Annulation et report — Politique d'annulation

7.1 Annulation par le Client

Le Client peut annuler ou reporter une séance sans frais, sous réserve d'en informer Facil'Click au moins 24 heures avant l'heure de début de la prestation, par message WhatsApp, email ou tout autre moyen permettant d'attester de la date et de l'heure de la notification.

En cas d'annulation notifiée moins de 24 heures avant la séance, ou en cas d'absence non signalée (no-show), les dispositions suivantes s'appliquent :

- Séance individuelle ou service ponctuel : le montant intégral de la prestation est retenu à titre d'indemnité forfaitaire, couvrant les frais engagés (déplacement, préparation, immobilisation du créneau).

- Forfait multi-séances (Pack 5 ou Pack 10) : la séance annulée sans délai suffisant est décomptée du forfait, sans report possible.
- Atelier collectif : le paiement est non remboursable. Le Client peut toutefois se faire remplacer par une personne de son choix, sous réserve d'en informer Facil'Click avant le début de l'atelier. L'indemnité couvre notamment les frais de location de salle et les charges engagées par Facil'Click.

7.2 Annulation par Facil'Click

Facil'Click se réserve le droit d'annuler ou de reporter une prestation en cas de force majeure (maladie, événement imprévisible et insurmontable), d'intempéries rendant le déplacement dangereux, ou de toute autre circonstance indépendante de sa volonté. Dans ce cas, le Client en est informé dans les plus brefs délais et la prestation est reportée à une date convenue d'un commun accord, sans frais supplémentaires. En cas d'impossibilité de report, le montant intégral réglé est remboursé au Client.

En cas d'annulation de bonne foi et avec un préavis suffisant (plus de 24h), Facil'Click s'engage à proposer systématiquement un report de séance à une date convenant aux deux parties.

Article 8 — Modalités d'exécution des prestations

8.1 Lieu d'intervention

Les prestations sont réalisées soit à domicile du Client (sur le territoire de Fort-de-France, Le Lamentin et Schoelcher), soit à distance via visioconférence (WhatsApp Vidéo ou Google Meet), soit en atelier (un email de confirmation rappelle le jour, l'heure et le lieu), selon la modalité choisie lors de la réservation.

8.2 Obligations du Client

Pour le bon déroulement de la prestation, le Client s'engage à :

- Être présent et disponible à l'heure et au lieu convenus
- Disposer d'un équipement fonctionnel adapté (ordinateur, smartphone, tablette, connexion internet) pour les séances à distance ou en présentiel
- Fournir toutes les informations et documents nécessaires à la réalisation de la prestation (identifiants, documents d'identité, justificatifs, etc.)
- Assurer un environnement calme et propice à l'apprentissage pour les séances à domicile

8.3 Confidentialité des données du Client

Dans le cadre des prestations d'accompagnement aux démarches administratives, le Client est susceptible de communiquer des données personnelles sensibles (identifiants de connexion, numéro de sécurité sociale, informations bancaires, etc.). Facil'Click s'engage à traiter ces informations avec la plus stricte confidentialité, à ne les utiliser qu'aux fins exclusives de la prestation commandée, et à ne pas les conserver après l'exécution de la mission.

8.4 Résultat de la prestation

Facil'Click est soumise à une obligation de moyens et non de résultat. Elle s'engage à mettre en œuvre toute son expertise, sa pédagogie et son expérience pour accompagner le Client vers l'autonomie numérique souhaitée. La progression du Client dépend également de sa disponibilité, de sa motivation et de son investissement personnel.

Article 9 — Responsabilité

9.1 Responsabilité de Facil'Click

Facil'Click s'engage à exécuter les prestations avec soin, professionnalisme et conformément aux règles de l'art. Sa responsabilité ne saurait être engagée en cas de :

- Mauvaise utilisation par le Client des connaissances ou compétences acquises lors des séances
- Perte de données ou dysfonctionnement de l'équipement du Client pendant ou après une séance
- Erreur ou omission dans une démarche administrative résultant d'informations incomplètes ou inexactes fournies par le Client
- Décision prise par le Client à l'issue d'un accompagnement aux démarches administratives

- Cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil

9.2 Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de la véracité des informations qu'il communique à Facil'Click dans le cadre des prestations. Il demeure seul responsable des décisions prises, des démarches effectuées et des documents transmis aux organismes administratifs.

9.3 Limite de responsabilité

En tout état de cause, la responsabilité de Facil'Click ne saurait excéder le montant total des sommes effectivement réglées par le Client au titre de la prestation concernée.

Article 10 — Protection des données personnelles (RGPD)

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD — Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, Facil'Click collecte et traite les données personnelles du Client dans le cadre de l'exécution des prestations.

Données collectées :

- Nom, prénom, adresse postale et/ou email, numéro de téléphone
- Données nécessaires à l'exécution de la prestation commandée

Finalités du traitement :

- Gestion des réservations et suivi des prestations
- Facturation et comptabilité
- Communication avec le Client (confirmation, suivi, rappels)

Droits du Client :

Conformément au RGPD, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et d'opposition au traitement de ses données personnelles. Ces droits peuvent être exercés par email à administration@facilclick.fr. Les données ne sont ni cédées ni vendues à des tiers.

Facil'Click s'engage à ne conserver les données personnelles du Client que le temps nécessaire à l'exécution de la prestation et au respect des obligations légales (notamment comptables et fiscales).

Article 11 — Propriété intellectuelle

L'ensemble des supports pédagogiques, fiches récapitulatives, documents de formation et contenus créés par Facil'Click dans le cadre de ses prestations sont la propriété intellectuelle exclusive de Facil'Click et de sa fondatrice Katy Jean-Marie.

Ces supports sont remis au Client à titre personnel pour son usage propre. Toute reproduction, diffusion, revente ou utilisation à des fins commerciales sans autorisation écrite préalable de Facil'Click est strictement interdite et constituerait une contrefaçon au sens des articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Les documents produits pour le Client dans le cadre des services de rédaction (CV, lettres, etc.) sont la propriété exclusive du Client dès lors que le paiement intégral de la prestation a été effectué.

Article 12 — Force majeure

Conformément à l'article 1218 du Code civil, Facil'Click ne pourra être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure, c'est-à-dire tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur à sa volonté, notamment : catastrophe naturelle, pandémie, grève générale, panne informatique majeure, coupure de réseau internet, maladie grave ou hospitalisation de la prestataire.

En cas de force majeure, Facil'Click informera le Client dans les plus brefs délais et les parties conviendront d'un commun accord des modalités de report ou de remboursement.

Article 13 — Médiation et règlement des litiges

En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution des présentes CGV, le Client est invité à contacter Facil'Click en priorité par email à administration@facilclick.fr afin de rechercher une solution amiable.

Conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client consommateur dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation. Facil'Click adhère au dispositif de médiation suivant :

- Médiateur de la consommation compétent : le Client peut saisir le médiateur du commerce ou tout médiateur agréé référencé sur le site www.economie.gouv.fr/mediation-conso
- La demande de médiation doit être formulée dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à Facil'Click

En l'absence de résolution amiable ou par voie de médiation, tout litige sera soumis aux tribunaux compétents de Fort-de-France (Martinique), conformément aux règles de droit commun applicables.

Article 14 — Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Elles sont régies et interprétées conformément au Code civil, au Code de la consommation et aux lois et règlements applicables en France, y compris dans les départements et régions d'outre-mer.

Article 15 — Dispositions diverses

15.1 Divisibilité

Si l'une quelconque des dispositions des présentes CGV était déclarée nulle ou inapplicable par une décision de justice, les autres dispositions resteraient pleinement en vigueur.

15.2 Non-renonciation

Le fait pour Facil'Click de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une disposition des présentes CGV ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

15.3 Mise à jour

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment par Facil'Click. Les nouvelles CGV sont applicables dès leur publication sur le site www.facilclick.fr. Les CGV applicables à une prestation sont celles en vigueur à la date de réservation.

Facil'Click — CGV Version 1.1 — Applicables à compter du 29 juin 2026 (mise à jour SIRET du 3 juillet 2026)

Katy Jean-Marie — Fondatrice de Facil'Click

administration@facilclick.fr | 0696 66 22 62 | www.facilclick.fr

Bon pour accord — Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées sans réserve préalablement à toute réservation.

Nom & Prénom du Client : _____

Date : _____

Mention « Lu et approuvé » + Signature : _____