LA PARENTHÈSE ADMINISTRATIVE
ACCOMPAGNEMENT BUREAUTIQUE INDÉPENDANT

CONDITIONS GÉNÉRALES (CG)

ARTICLE 1 : CADRE GÉNÉRAL

1.1. Nature du service et cadre juridique

- **Statut des parties et fonctions :** Les présentes Conditions Générales (CG) régissent le mandat (art. 394 ss. CO) entre Vanessa Thiévent – La parenthèse administrative (ci-après le PRESTATAIRE) et ses CLIENTS (ci-après le CLIENT), ci-après collectivement désignés "les parties".
  Le PRESTATAIRE agit en qualité d'indépendant et assume seul ses obligations sociales (AVS/AI/APG). Aucun lien de subordination n'existe entre les parties ; le CLIENT n'est pas l'employeur du PRESTATAIRE. Pour tout point non traité par les présentes CG, les dispositions du Code des Obligations suisse et les lois suisses s'appliquent.
- **Nature des prestations et limites :** Le PRESTATAIRE fournit une assistance opérationnelle administrative, de facturation et de pré-comptabilité. Il est soumis à une obligation de diligence et de moyens, et non de résultat. Il agit exclusivement comme exécutant et ne prend aucune décision pour l'entreprise du CLIENT. Ce dernier demeure seul responsable de la véracité de ses documents, des démarches de recouvrement forcé (poursuites, voies judiciaires) envers ses patients, ainsi que du recours aux spécialistes (agents fiduciaires, experts-comptables, conseillers juridiques ou fiscaux) pour le bouclage de ses comptes, ses déclarations fiscales ou ses besoins spécifiques.

1.2. Autonomie et communication

- **Autonomie :** Le PRESTATAIRE exécute ses missions à distance et fixe librement ses horaires de travail. Pour préserver cette autonomie, les services sont vendus sous forme de forfaits basés sur des volumes d'activité. La charge de travail est gérée globalement sur le mois civil selon les échéances convenues entre les parties. Le PRESTATAIRE ne fournit aucun décompte d'heures et exclut formellement l'usage de tout logiciel tiers de surveillance ou de pointage.
- **Communication :** Pour garantir la traçabilité des dossiers, les échanges s'effectuent exclusivement par écrit (e-mail). Les demandes sont traitées du lundi au vendredi, hors week-ends, jours fériés et périodes de fermeture communiquées. Aucune disponibilité immédiate n'est garantie et le PRESTATAIRE ne traite aucun dossier ou demande en dehors des jours d'ouverture. Le dernier jour ouvré de chaque mois est réservé à la clôture administrative et comptable du PRESTATAIRE ; aucune demande client ne sera traitée ce jour-là, et les contacts reprendront dès le premier jour ouvré du mois suivant.
- **Usage du téléphone :** Les applications de messagerie instantanée (WhatsApp ou assimilées) sont exclues des échanges professionnels. Aucun appel entrant, SMS ou message sur cette ligne ne sera lu, traité ou pris en compte pour l'exécution du mandat.

ARTICLE 2 : CYCLE ET EXÉCUTION DU MANDAT

2.1. Liberté du mandat et délais

Le PRESTATAIRE est libre de refuser tout mandat sans justification. Un délai moyen de 2 à 4 semaines est à prévoir entre la formulation d'une demande et sa livraison. Ce délai d'exécution est estimé au cas par cas lors du devis et ajusté d'un commun accord selon la complexité et le volume des tâches.

2.2. Formalisation et transmission des documents

- **Contrat :** La conclusion d'un mandat occasionnel nécessite la réception du devis et de l'accord de sous-traitance, tous deux dûment signés par le CLIENT. Pour un mandat fixe, la conclusion exige les mêmes conditions et, en supplément, le contrat de mandat signé par les deux parties.
  Dans tous les cas, l'exécution des prestations ne débute qu'après la réception de l'ensemble des documents signés, la confirmation écrite du PRESTATAIRE, ainsi que la réception et vérification de tous les éventuels accès informatiques requis. Les devis et contrats sont valables 5 jours ouvrés. Sans retour signé de l'intégralité des documents requis dans ce délai, l'offre devient caduque et le créneau réservé dans l'agenda est automatiquement réattribué.
- **Modularité des forfaits :** Les différents forfaits proposés par le PRESTATAIRE peuvent être souscrits individuellement ou cumulés. Le CLIENT est libre de composer son propre "pack" de prestations sur-mesure, selon ses besoins, lequel sera détaillé et validé d'un commun accord.
- **Matériel et numérisation :** Les prestations s'exécutent exclusivement de manière dématérialisée. Pour garantir la conformité comptable, l'ensemble des pièces transmises par le CLIENT (documents officiels, fiches de soins, tickets, reçus) doit l'être au format PDF scanné. Les photographies et les envois postaux à destination du PRESTATAIRE sont strictement refusés. Aucun document physique ni matériel n'est réceptionné ou stocké au domicile du PRESTATAIRE.

© 2026 Vanessa Thiévent-La parenthèse administrative. Tous droits réservés.

- **Envoi postal des factures (Option) :**
  À la demande du CLIENT, le PRESTATAIRE assure l'impression, la mise sous pli et l'affranchissement des documents de facturation et de recouvrement (factures, rappels, décomptes).
  Les frais postaux et de fournitures (timbres, enveloppes, impressions) ainsi que le temps de traitement ne sont pas inclus dans les forfaits et sont refacturés en sus.
  Tout autre courrier administratif ou publicitaire est exclu. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité pour les retards ou pertes attribuables aux services postaux. Aucun envoi n'est réalisé les week-ends, jours fériés ou durant les fermetures annoncées.
- **Sauvegarde :** Le CLIENT s'engage obligatoirement à conserver une sauvegarde de tout document physique et numérique avant l'envoi au PRESTATAIRE.

2.3. Livraison et validation

À compter de la date butoir de livraison transmise par le PRESTATAIRE, le CLIENT dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour vérifier le travail. Sans contestation du CLIENT après le délai, le travail est validé et le mandat clôturé.

2.4. Gestion des absences et imprévus

Les périodes de fermeture, vacances et absences programmées sont annoncées par les parties 10 jours ouvrés à l'avance. D'un commun accord, l'agenda et les échéances peuvent être réorganisés avant le départ.

- **Absence du CLIENT :** Le PRESTATAIRE poursuit les tâches en cours si le dossier permet un traitement autonome. Dans le cas contraire, les prestations sont suspendues et reprises uniquement à compter de la réception du courriel par lequel le CLIENT confirme son retour effectif et sa disponibilité pour le suivi du dossier.
- **Absence du PRESTATAIRE :** Aucun traitement de dossier ni suivi opérationnel ne sont assurés durant les fermetures de l'entreprise.
- **Imprévus et annulations (moins de 24 heures) :** Tout changement de planning, report ou annulation par le CLIENT doit être annoncé au moins 24 heures ouvrées à l'avance. Le PRESTATAIRE fait preuve de bienveillance face aux imprévus ordinaires. Toutefois, des absences répétées perturbant son organisation, permettent la rupture immédiate du contrat, pour défaut de collaboration ainsi qu'une indemnité (Art 4.5).
- **Force majeure** : Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un retard ou d'une inexécution de ses obligations contractuelles si ce manquement est dû à un cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et indépendant de sa volonté). Durant la survenance de l'événement, les obligations contractuelles sont suspendues. Les prestations déjà exécutées jusqu'à la date de survenance de la force majeure restent intégralement dues par le CLIENT.

ARTICLE 3 : RESPONSABILITÉ ET DONNÉES

3.1. Information et véracité

Le CLIENT est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des données fournies. Le PRESTATAIRE travaille sur la base de la bonne foi et exclut toute responsabilité en cas d'omission, de falsification ou d'activité illégale du CLIENT.

3.2. Calendrier et échéances

La date d'envoi du courriel de livraison fait foi pour la remise du mandat. Le CLIENT assume seul le suivi et le respect de ses échéances légales. Le PRESTATAIRE décline toute responsabilité concernant les sanctions, amendes, pénalités ou intérêts de retard réclamés par des tiers ou des administrations, ce qui n'ouvre aucun droit à des dommages-intérêts pour le CLIENT.

3.3 Protection des données et secret professionnel

- **Cadre légal & ASTD :** Le PRESTATAIRE agit comme auxiliaire soumis au secret professionnel (art. 321 CP) et respecte la nLPD. Pour tout mandat impliquant le traitement de données médicales, paramédicales ou de patientèle, la co-signature d'un Accord de sous-traitance des données (ASTD) est strictement obligatoire. À défaut de signature de l'ASTD par le CLIENT, le mandat (devis ou contrat) est considéré comme non valide et le PRESTATAIRE ne commencera aucune prestation.
- **Traitement & Sécurité :** Toutes les données et pièces manipulées (patientèle, relevés bancaires, pièces d'identité, justificatifs) sont traitées sur instruction du CLIENT, stockées de manière sécurisée en Suisse et conservées dans la stricte confidentialité. Aucune transmission à des tiers n'est faite sans accord préalable ou obligation légale.
- **Droits du CLIENT :** Conformément à la LPD, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles (vanessa@laparentheseadministrative.ch), sous réserve des obligations légales de conservation comptable et fiscale de 10 ans imposées au PRESTATAIRE pour sa propre gestion. Les détails figurent dans la Politique de confidentialité.

À la clôture de la mission, l'ensemble des pièces et livrables créés pour le CLIENT lui sont transmis. Le PRESTATAIRE ne conserve aucun archivage des documents du CLIENT, dont la

© 2026 Vanessa Thiévent-La parenthèse administrative. Tous droits réservés.

conservation légale de 10 ans incombe exclusivement au CLIENT. Les données et accès de travail sont restitués ou détruits sur demande.

3.4. Accès aux logiciels tiers et gestion des identifiants

- **Accès & Usage :** Le CLIENT fournit les accès nominatifs nécessaires (identifiants, mots de passe) à ses logiciels métier. Le PRESTATAIRE les conserve de manière sécurisée et les utilise exclusivement pour les besoins de la mission.
- **Exclusion de responsabilité technique et d'accès :** Le PRESTATAIRE ne saurait en aucun cas être tenu responsable des pannes, bugs, dysfonctionnements, failles de sécurité, piratages, interruptions de service ou pertes de données, qu'ils soient imputables aux éditeurs tiers, aux infrastructures ou à une défaillance fortuite de connexion au logiciel métier du CLIENT. Cette exclusion s'applique pendant toute la durée du mandat (y compris durant les vacances ou suspensions de mission), une fois le travail rendu et après la fin du contrat.
- **Obligations du CLIENT :** Le CLIENT demeure seul responsable de la sauvegarde de ses propres données ainsi que de la gestion, modification ou révocation des accès du PRESTATAIRE.

3.5. Limites d'indemnisation et dommages

- **Erreurs professionnelles :** Seule une erreur directe de saisie ou de traitement commise par le PRESTATAIRE ayant causé un préjudice financier direct, chiffrable et prouvé peut donner lieu à indemnisation. Les corrections mineures sans impact financier sont corrigées gratuitement.
- **Plafond d'indemnisation :** En cas de responsabilité engagée pour faute prouvée, l'indemnisation est expressément plafonnée au montant du forfait mensuel du mois en cours. Tout dommage indirect (perte de gain, atteinte à l'image) est exclu, hors faute grave ou dol.

ARTICLE 4 : CONDITIONS FINANCIÈRES

4.1. Structure tarifaire

- **Principe et outils :** Les tarifs forfaitaires du PRESTATAIRE sont exprimés en CHF et sont indexés sur le volume d'activité (nombre de pièces). Ils incluent l'ouverture du dossier, l'utilisation de ses propres infrastructures informatiques, ses abonnements aux logiciels professionnels standards ainsi que ses espaces de stockage sécurisés. En revanche, tout outil, matériel, licence logicielle ou accès spécifique nécessaire pour l'exécution de la mission, exigé par le CLIENT, fera l'objet d'un remboursement de frais complémentaire à la charge de ce dernier.
- **Mandat fixe :** Travail régulier et de durée indéterminée, conclu pour un volume d'activité défini. Ce mandat bénéficie d'un tarif préférentiel en contrepartie de l'engagement du CLIENT sur la durée et de la signature d'un contrat de mandat.
- **Mandat occasionnel :** Demande unique et de durée déterminée, conclue pour un volume de prestations convenu. Ce forfait est majoré de 20 % par rapport aux mandats fixes.
- **Fréquence :** L'ensemble des missions fixes et occasionnelles, quel qu'en soit l'avancement, est facturé sous forme de forfait mensuel.

4.2. Nature du devis et réévaluation (charge de travail)

Le devis initial est établi de bonne foi sur la base d'une estimation et des informations (volumes, complexité, état des pièces) fournies par le CLIENT.

Réévaluation des mandats occasionnels et fixes : Si le volume, la transmission tardive ou la complexité du dossier imposent un travail plus important, le PRESTATAIRE se réserve le droit de réévaluer le mandat vers le forfait adapté et de le prolonger, s'il s'agit d'un mandat occasionnel. Le PRESTATAIRE en informe le CLIENT par écrit. À défaut de contestation écrite du CLIENT dans un délai de 5 jours ouvrés, les nouvelles conditions sont réputées acceptées.

En cas de refus, le CLIENT reste libre de résilier la collaboration. Afin d'éviter la rupture en temps inopportun (Art. 5.1), le CLIENT s'engage à respecter le préavis de 3 jours ouvrés et reste tenu de régler l'intégralité de la facture correspondant au forfait réévalué au prorata des prestations déjà exécutées jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

4.3. Modalités de paiement

- **Délais et escompte :** Les factures sont envoyées par courriel (ou sur demande par voie postale, avec frais à charge du CLIENT) et sont payables sous 10 jours calendaires, dès leur envoi, indépendamment des absences ou des vacances. Un escompte de 3 % s'applique pour tout règlement intégral effectué sous 5 jours calendaires. En cas de paiement échelonné ou partiel, l'escompte ne s'applique pas. En cas de retard, le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre ses prestations.
- **Moyens de paiement :** Les paiements s'effectuent exclusivement par virement bancaire. Les espèces sont refusées.
- **TVA :** Les tarifs s'entendent nets. La TVA est non applicable, conformément à l'article 10 de la LTVA.

© 2026 Vanessa Thiévent-La parenthèse administrative. Tous droits réservés.

4.4. Retards de paiement et frais de rappel

En cas de dépassement du délai de 10 jours calendaires, la procédure suivante s'applique :

- **1er rappel** (Le lendemain de la date butoir) : Gratuit
- **2ème rappel** (10 jours calendaires après le 1er rappel) : 20.00 CHF.
- **3ème rappel** (10 jours calendaires après le 2ème rappel) : 30.00 CHF.

  Le PRESTATAIRE peut suspendre l'exécution ou résilier le contrat, de plein droit, dès le 3ème rappel infructueux (Art. 5.2).
- **Poursuites :** À défaut de régularisation totale dans les 5 jours calendaires suivant l'envoi du 3ème rappel, les poursuites légales seront engagées aux frais exclusifs du CLIENT, indépendamment de la résiliation du mandat.

4.5. Indemnité forfaitaire

Une indemnité forfaitaire équivalente à 20 % du forfait fixe ou occasionnel, avec un montant minimum garanti de 50.00 CHF, est établie en cas de défaut de collaboration, juste motif et résiliation en temps inopportun. L'indemnité forfaitaire n'est pas applicable si le manquement est justifié par un cas de force majeure.

ARTICLE 5 : FIN DU MANDAT ET LITIGES

5.1. Résiliation ordinaire

Le mandat peut être résilié en tout temps par écrit, moyennant un préavis de 3 jours ouvrés. Pendant cette période de préavis, les parties restent tenues à leurs obligations contractuelles. En cas de résiliation immédiate sans préavis ou en temps inopportun, la partie qui résilie s'engage à indemniser le préjudice causé à l'autre partie.

5.2. Résiliation pour juste motif et défaut de collaboration

La réussite de la mission reposant sur la réciprocité et la qualité des échanges, le PRESTATAIRE se réserve le droit de suspendre ses prestations ou de résilier le mandat avec effet immédiat, sans préavis, ni dommages-intérêts pour le CLIENT, en cas de défaut de collaboration ou de juste motif. Sera ajoutée à la facture l'indemnité forfaitaire (Art 4.5).

- **Juste motif :** Non-paiement des factures, atteinte à la personnalité, propos injurieux, harcèlement, menaces ainsi que tout comportement de mauvaise foi caractérisée, tentative de manipulation des faits ou rupture définitive du lien de confiance nécessaire à l'exécution du mandat.
- **Défaut de collaboration du CLIENT :**

  Une incompatibilité manifeste des méthodes de travail, blocage du mandat (non-transmission de documents ou documents illisibles, absence de communication de 5 jours ouvrés après relance du PRESTATAIRE), le non-respect des conditions contractuelles, absences et/ou sollicitations abusives, annulation moins de 24 heures avant le début de la mission.

5.3. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation ordinaire, en cours de mois, le forfait mensuel est dû au prorata des jours écoulés jusqu'à la date d'effet de la rupture et reste intégralement payable par le CLIENT.

En cas de résiliation en temps inopportun par le CLIENT, l'indemnité forfaitaire prévue à l'Article 4.5 est immédiatement exigible. Dans tous les cas, les travaux en cours sont immédiatement interrompus ; le PRESTATAIRE est libéré de ses obligations d'exécution et de finalisation de la mission, à l'exception de la transmission des fichiers informatiques et livrables entamés en l'état, par courriel (la date du courriel faisant foi). La destruction des données numériques sera effectuée sous 10 jours ouvrés.

5.4. Propriété intellectuelle

Le logo, la charte graphique, les livrables types et l'identité visuelle de « La parenthèse administrative » restent la propriété exclusive du PRESTATAIRE. Toute reproduction, utilisation ou transmission de documents portant le logo de l'entreprise est strictement interdite sans son accord écrit préalable.

5.5. Modification des CG, prestations et tarifs d'exploitation

Le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier ses Conditions Générales, ses tarifs et le contenu de ses prestations en tout temps, moyennant un préavis écrit de 30 jours (sauf simples mises à jour d'informations administratives). Sans contestation écrite du CLIENT avant l'échéance, les nouvelles conditions sont réputées acceptées. Pour les mandats fixes, en cas de refus du nouveau tarif, le CLIENT peut résilier son contrat par écrit. Dans ce cas, le contrat prendra fin à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions, les conditions actuelles restant applicables jusqu'à cette date.

5.6. Droit applicable et for juridique

Le droit suisse est seul applicable. Le for juridique exclusif pour tout litige est fixé à Lausanne (Vaud).

Conditions Générales – Version 1.0 du 17.09.2026

© 2026 Vanessa Thiévent-La parenthèse administrative. Tous droits réservés.