

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE – SERVICES A LA PERSONNE – SEPTEMBRE 2017

SARL GOUFFON SERVICES 220 Rue de Marigny – ZA du Pressoir Vert, 45400 SEMOY, n° d'agrément 817935448

Le contrat (« Contrat ») est conclu entre un particulier ayant passé la commande (ci-après « le Client ») et une société prestataire déclarée de services à la personne (« Prestataire »). Il comprend les conditions particulières définies dans le devis accepté ou dans un contrat spécifique et les présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales sont parties intégrantes des Contrats de prestations de services à la personne de travaux de petit jardinage prévus à l'article D7231-1 du Code du travail, conclus et/ou exécutés par le Prestataire en France. Elles définissent les conditions générales dans lesquelles le Prestataire s'engage à réaliser les prestations décrites dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières. Elles remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure.

Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le Contrat conclu entre elles incluant les présentes.

Toute modification des présentes conditions générales souhaitée par le Client doit faire l'objet d'une demande écrite de sa part au plus tard lors de l'acceptation du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières et doit en outre être acceptée par le Prestataire par écrit pour lui être opposable.

En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

## 1) Traitement des données

La réalisation des obligations prévues par le contrat liant les parties et la gestion de sa relation « client » conduise le Prestataire à collecter les données à caractère personnel de ses clients. Ces données sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant 3 ans après cette dernière pour permettre la prospection commerciale.

La loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 permet au client qui le souhaite d'accéder à ces données, de solliciter leur modification, leur suppression, ainsi qu'un droit à opposition à leur utilisation. Pour mettre en œuvre ces démarches, le client devra solliciter par écrit le prestataire à l'adresse figurant sur ses devis et factures.

## 2) Devis

La prestation fait l'objet d'un devis valable pour la durée qu'il précise, ou à défaut de précision pour une durée **d'un mois**.

**Ce devis est établi sur la base d'un prix hors taxe auquel est ajoutée la TVA calculée au taux en vigueur à la date de son émission.** Toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires à venir sera répercutée au Client.

Conformément à l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, le prestataire fournit gratuitement un devis personnalisé à tout client auquel il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC. Il fournit gratuitement un devis personnalisé à tout client qui en fait la demande pour toute prestation ou tout ensemble de prestations dont le prix mensuel est inférieur à 100 € TTC.

## 3) Commande – Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières par le Client. Toute demande de modification du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières, faite par observation ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat et donnera lieu à l'établissement par le Prestataire d'un devis modificatif ou d'un avenant au contrat spécifique.

Le Contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif ou l'avenant est accepté par le Client.

**L'acceptation du devis est matérialisée par la signature du Client.**

## 4) Prestation réalisée par le Prestataire

La prestation est définie dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières.

Le Prestataire s'engage, selon les besoins du Client, pour une prestation ponctuelle ou pour un contrat à exécutions successives, dans ce cas les prestations sont régulièrement échelonnées dans le temps.

## 5) Exécution du contrat

Les prestations sont réalisées au domicile du Client, selon le mode d'intervention dit « prestataire ». Le Prestataire s'engage à fournir au Client un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec la prestation à réaliser.

- Prestations ponctuelles

Les prestations sont exécutées à la date prévue sur le devis accepté ou dans le contrat spécifique définissant les conditions particulières.

- Contrat à exécutions successives

Les parties définissent ensemble les modalités et dates d'intervention. En cas de définition d'un planning d'intervention, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au moins huit jours à l'avance s'il a un empêchement. Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties.

Si le Client ne respecte pas ce délai de huit jours, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation, sauf si le client peut justifier d'un motif légitime reconnu par les textes législatifs, réglementaires ou par la jurisprudence.

## 6) Facilitation à la réalisation de la prestation

Le client s'engage à permettre au prestataire de réaliser ses missions. Notamment, et sans que cette liste soit limitative, il devra donner et faciliter l'accès au lieu de réalisation de la prestation ; donner accès aux fluides (eau, électricité) lorsque cela sera nécessaire ; indiquer tous les risques et dangers que pourraient rencontrer le prestataire et dont il aurait connaissance, ainsi que les réseaux se trouvant sur les lieux d'intervention.

## 7) Prix – Facturation – Paiement

Le prix est fixé dans le devis ou le contrat spécifique fixant les conditions particulières en fonction du barème des tarifs horaires en vigueur pour l'année en cours. Les prix sont exprimés en euros, HT et TTC.

Si le contrat est à exécution successive, les prix seront révisés chaque année à la **date anniversaire du contrat, et la facturation, à compter de cette date, se fera sur la base de ce prix révisé.**

L'indice de révision sera fixé dans le devis ou le contrat. A défaut l'indice applicable sera le dernier indice EV4, Travaux d'entretien d'espaces verts – Base 2010 publié à la date de signature du contrat ou du devis.

Le calcul de cette révision se fera de la manière suivante :

Prix de la prestation révisée=  $\frac{\text{prix de la prestation} \times \text{nouvelle indice EV4}}{\text{Ancienne indice EV4}}$

**Les paiements seront effectués soit par chèque ou virement, prélèvement, titre universel ou interbancaire de paiement, soit par chèque emploi service universel, sauf accord contraire dans le devis. Cependant les règlements ayant pour objet le paiement de tout ou partie d'une dette de plus de 1000 € TTC doivent être faits par chèque barré, virement ou carte de crédit ou de paiement (L112-6 code monétaire).**

- Prestations ponctuelles

Lorsque le Prestataire réalise une intervention ponctuelle, le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières peut prévoir le versement par le Client d'un acompte.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le prestataire moins de 30 jours au moins avant la date prévue pour la fourniture des services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure ou un motif légitime reconnu par les textes législatifs, réglementaires ou par la jurisprudence, l'acompte versé sera de plein droit acquis au prestataire et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Le solde du prix est payable à la réception des travaux, à moins que les parties aient convenu dans le devis de toute autre modalité de paiement.

Si aucun acompte n'est prévu, une facture sera adressée au Client après l'exécution de la prestation. La facture est payable à réception.

- Contrat à exécutions successives

Le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières du Contrat précise le nombre et le type de prestations à effectuer.

Le Prestataire adresse au Client, selon la périodicité convenue sur le devis ou dans le contrat, une facture au titre des prestations prévues. La facture est payable à réception.

A défaut d'indication de la périodicité dans le devis ou le contrat, le prestataire adressera une facture tous les 28 de chaque mois des prestations effectivement réalisées pendant ce mois.

## 8) Responsabilité – Assurances

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition impérative.

Le Prestataire sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que seront notamment assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE – SERVICES A LA PERSONNE – SEPTEMBRE 2017

## SARL GOUFFON SERVICES 220 Rue de Marigny – ZA du Pressoir Vert, 45400 SEMOY, n° d'agrément 817935448

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, le Prestataire a souscrit une assurance **responsabilité civile** dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation qui pourra être remise au client sur simple demande de celui-ci.

### 9) Résiliation - Renouvellement

\* Chaque partie peut mettre fin au contrat si son cocontractant ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de faire cesser le manquement devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Si l'autre partie ne se conforme pas à ses obligations dans le délai prévu par la mise en demeure, délai ne pouvant pas être inférieur à 15 jours, le contrat sera alors automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation.

« La modification de dispositions législatives et réglementaires relatives aux services à la personne ne peut pas justifier la résiliation d'un contrat à exécution successive en cours d'exécution »

En cas de rupture du contrat due à un manquement du Client à une de ses obligations, le prix de l'intégralité des prestations prévues au contrat sera dû.

**A défaut du respect des modalités de règlement ou des dates d'échéances de paiement, ou pour tout manquement du Client au contrat liant les parties le Prestataire se réserve le droit de suspendre en totalité ou en partie ses prestations sous un délai de 8 jours après l'envoi d'un courrier recommandé rappelant cette possibilité resté sans effet.**

\* Un nouveau contrat spécifique précisant les conditions particulières ou devis est envoyé chaque année et doit être accepté par les deux parties.

**Pour un contrat de prestation de services à exécutions successives, chaque partie peut mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis de 3 mois.**

### 10) Non sollicitation du personnel

Le Client s'interdit d'embaucher directement ou de faire embaucher le personnel du Prestataire ayant travaillé à son domicile. L'interdiction est valable pour une durée de douze mois à compter de la dernière intervention du Prestataire chez le Client.

### 11) Déduction Fiscale

Ne peuvent donner lieu à l'établissement de l'attestation fiscale au titre d'une année que les factures effectivement acquittées avant le 31 décembre.

Le versement d'un acompte ne pouvant, au vu de la réglementation fiscale, être considéré comme un paiement pour l'application de l'avantage fiscal, le paiement sera considéré comme intervenu lors du règlement définitif de la facture, pour l'ensemble de la dépense supportée.

Le Prestataire émet une attestation en fonction de la réglementation en vigueur. La modification de la réglementation ne peut pas justifier la résiliation d'un contrat à exécution successive en cours d'exécution. Le Client est responsable de l'utilisation de cette attestation fiscale.

### 12) Délais d'exécution

Conformément à l'article L.111-1 du code de la consommation, dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de service à un consommateur, le prestataire doit, lorsque la livraison de bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate, indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation. A défaut d'indication, le prestataire livre le produit ou exécute la prestation sans retard injustifié et au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (article L.216-1 du Code de la consommation).

Dans les conditions prévues à l'article L.216-2 du code de la consommation, les clients consommateurs pourront dénoncer le contrat dont le prix convenu en TTC excède les seuils fixés par voie réglementaire, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par un écrit sur un autre support durable si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le prestataire d'effectuer la livraison ou de fournir le service dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai sauf cas de force majeure. Le contrat est considéré comme rompu à la réception par le prestataire de la lettre du consommateur l'informant de la dénonciation, à moins que la livraison soit intervenue entre l'envoi et la réception de la lettre. Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

### 13) Droit de rétractation

Pour les contrats conclus hors établissement tels que définis à l'article L 221-1 du Code de la Consommation (c'est-à-dire les contrats souscrits dans tout lieu où le prestataire n'exerce pas son activité habituelle ou s'il l'exerce, si le client a été sollicité dans un lieu différent, ou lors d'une excursion ayant pour but ou effet de promouvoir les biens et/ou services du prestataire) entre le prestataire et un Client particulier consommateur, le Client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès du prestataire et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client et est pleinement réalisée, avant la fin du délai de rétractation.

Le droit de rétractation peut être exercé à l'aide du formulaire type de rétractation accompagnant le contrat, auquel cas un accusé de réception sur un support durable sera immédiatement communiqué au Client par le prestataire, ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des services sont remboursés.

Le remboursement des sommes effectivement réglées par le Client sera effectué dans un délai de 14 jours pour une prestation de service, à compter de la réception, par le prestataire, de la notification de la rétractation du Client.

Le droit de rétractation s'applique sous réserve des exceptions mentionnées à l'article L.221-28 du code de la consommation.

Dans le cas d'un contrat de prestation de services hors ceux visés à l'article L.221-28 du Code de la consommation, si le client a sollicité **expressément** le commencement de la prestation pendant le délai de rétractation, il devra régler un montant proportionnel aux prestations qui lui auront été fournies jusqu'au moment où il aura informé le prestataire de sa rétractation du contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat et ce conformément à l'article L 221-25 du Code de la Consommation.

### 14) Information précontractuelle et acceptation des CGV

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes CGV et de toutes informations et renseignements visés aux articles L.111-1 à L.111-8 du Code de la consommation et en particulier :

- les caractéristiques essentielles de la prestation de service ;
- le prix des de la prestation de service et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le prestataire s'engage à livrer le produit et/ou la prestation de service ;
- les informations relatives à l'identité du prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- la possibilité de recourir à un médiateur à la consommation en cas de litige.

Le fait pour un Client particulier ou de commander une prestation de services emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes CGV, ce qui est expressément reconnu par le Client.

### 15) Loi applicable – Tribunaux compétents – Litige

Le présent contrat et les opérations qui en découlent sont soumis à la loi française. Pour les clients particuliers, tous les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

En cas de conflit non résolu avec le PRESTATAIRE, le CLIENT consommateur peut formuler gratuitement ses réclamations auprès de l'Association des Médiateurs Européens <http://www.mediationconso-ame.com> (Médiation de la consommation AME, 11 Place Dauphine, 75001 Paris), dans les conditions prévues aux articles L.612-1 et suivants. En particulier, le CLIENT consommateur doit justifier avoir préalablement tenté de résoudre son litige directement auprès du PRESTATAIRE par une réclamation adressée par lettre recommandée avec accusé de réception. Le CLIENT dispose d'un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès du PRESTATAIRE pour introduire sa demande auprès du médiateur.