

## Conditions Générales de Vente

Date de dernière mise à jour : **02/05/2023**

### Article 1 : IDENTIFICATION DU PRESTATAIRE

L'Association Essentielle dont le siège social est situé au 24 bis rue Gambetta, 17000 La Rochelle, enregistrée sous le numéro SIREN 833 905 110, possédant la déclaration pour les prestations à la personne N°SAP833905110 en date du 22 décembre 2017 délivrée par la Préfecture de la Charente Maritime (ci-après « Essentielle »).

### Article 2 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Essentielle fournit aux clients qui lui en font la demande les Prestations suivantes (les « Prestations ») :

- *Entretien de la maison et travaux ménagers*
- *Garde d'enfants de plus de trois ans*
- *Travaux de petit bricolage*
- *Petits travaux de jardinage*
- *Assistance informatique à domicile*

Ainsi que tout autre Prestation commercialisée par Essentielle.

Toute commande de Prestations implique, de la part du client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Le contrat entre le client et Essentielle comprend le devis ou les conditions particulières dûment signés par le client et les présentes Conditions Générales de Vente. La signature du devis ou des conditions particulières par le client vaut acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Les renseignements figurant sur le site internet, les prospectus et tarifs d'Essentielle sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment.

Essentielle est en droit d'apporter aux présentes Conditions Générales de Vente toutes modifications qui lui paraîtront utiles, notamment afin de prendre en compte des évolutions législatives, réglementaires, jurisprudentielles ou techniques.

### Article 3 : PROCESSUS DE COMMANDE

Sauf dispositions contraire dans le devis, le devis remis par Essentielle est valable trente (30) jours.

L'obligation respective de chaque partie, de réaliser les Prestations pour Essentielle et de payer les Prestations pour le client, naît à partir du moment où le client a dûment signé et retourné sur tout support (papier ou numérique) le devis ou les conditions particulières pour les prestations régulières (le « Contrat de Prestation »).

### Article 4 : MODALITES D'EXECUTION

#### Article 4-1 : Généralités

Les Prestations sont réalisées au domicile du client en mode prestataire. Essentielle est seule décisionnaire des intervenants à qui elle confie les Prestations. L'intervenant demeure, en toutes circonstances, placé sous l'autorité, la direction et la surveillance exclusives d'Essentielle. Essentielle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour satisfaire le client.

#### Article 4-2 : Durée de la prestation

Toute prestation a une durée minimale de deux (2) heures, sauf en prestation de bricolage, jardinage et informatique.

#### Article 4-3 : Fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le client s'engage à fournir à ses frais le matériel et les produits d'entretien nécessaires à la bonne exécution des Prestations d'entretien de la maison. Ceux-ci devront être conformes aux

normes de sécurité. Le client s'engage à limiter l'utilisation de produits dangereux.

Essentielle utilisera ses propres matériels et outils nécessaires à l'exécution des Prestations de jardinage et de bricolage.

#### Article 4-5 : Prestations à réaliser

Les tâches rentrant dans le cadre du service d'entretien de la maison sont limitées à des tâches d'entretien courant et ne concernent pas la réalisation de gros travaux d'entretien.

#### Article 4-6 : Planification et modification des Prestations

Toute modification ou annulation devra être signalée au moins cinq (5) jours ouvrés à l'avance, sauf cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence. A défaut, la Prestation est considérée comme due. Ceci étant justifié par le respect du code du travail et des accords de gestion du temps de travail en vigueur dans l'entreprise.

#### Article 4-7 : Déplacements

Pour la garde d'enfants à domicile, l'intervenant est autorisé à transporter les enfants avec les équipements conformes à la législation en vigueur. Le client s'engage à fournir les sièges et rehausseurs nécessaires pour le transport des enfants en voiture. De manière générale, les déplacements non compris dans la prestation font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

#### Article 4-8 : Les intervenants(es) à domicile

Les intervenants(es) à domicile sont salariés(es) de la société Essentielle. Leur emploi du temps est établi par la société et ne peut en aucun cas être modifié directement par le client. De plus, il est demandé au client de respecter les intervenants(es) dans l'exécution du contrat. En cas d'absence de votre intervenant, ce dernier est remplacé dans la mesure du possible.

#### Article 4-9 : Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction est réalisée lors de l'envoi de la facture. Elle vous permettra de noter et d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation.

### Article 5 : TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

#### Article 5-1 : Tarifs

Les tarifs d'Essentielle dépendent des Prestations choisies et du nombre d'heures mensuellement effectuées. Le tarif en vigueur est remis lors de la signature du devis ou du Contrat de Prestation. Essentielle se réserve le droit de réviser à tout moment les conditions tarifaires, et à minima au moins une fois par an tous les 1<sup>er</sup> janvier, et notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale (et systématiquement lors de l'augmentation du SMIC). Le client en sera alors informé au moins 15 jours avant son entrée en vigueur. Les prix sont exprimés en Euros, hors taxes et toutes taxes. Des frais de déplacement et de gestion sont facturés en sus conformément au barème de tarifs en vigueur. Ces frais de gestion couvrent notamment les frais administratifs du dossier et les frais liés au mode de règlement choisi par le client.

#### Article 5-2 : Facturation et modalités de paiement

Les Prestations régulières sont facturées à la fin de chaque mois pour les Prestations du mois en cours. Les Prestations ponctuelles sont facturées à l'issue de leur réalisation. Les règlements se font à réception de facture et au plus tard le 5 du mois suivant pour les Prestations régulières. Le paiement pourra se faire par chèque bancaire ou postal, prélèvement automatique et Chèque Emploi Prestation Universel Employeur. En cas de rejet du chèque bancaire, les frais du rejet seront aussitôt refacturés.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà du délai ci-dessus fixé, des pénalités de retard égales à 5 fois le taux d'intérêt légal seront automatiquement et de plein droit acquises à Essentielle, sans formalité ni aucune mise en demeure préalable. Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à Essentielle par le client.

Essentielle se réserve en outre le droit de suspendre la fourniture des Prestations jusqu'au complet paiement des factures dues.

#### Article 5-3 : Attestation fiscale

Essentielle, conformément à la législation en vigueur, s'engage à faire parvenir au client une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir la réduction fiscale de 50% (cinquante pour cent) du montant des heures facturées et réglées l'année précédente. Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction d'impôt précitée. L'attestation fiscale est adressée suivant les informations renseignées sur le Contrat de Prestation.

#### **Article 6 : DUREE - RESILIATION DU CONTRAT**

Les contrats sont conclus pour une durée indéterminée à l'exception des contrats ponctuels qui sont conclus pour la durée indiquée dans le devis.

Les contrats conclus à durée indéterminée sont résiliables à tout moment par chacune des parties par écrit, et en dehors de toute faute, sous réserve de respecter un préavis de soixante (60) jours et moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Le non-respect de ce préavis par le client entraînera la facturation des prestations habituellement consommées sur la période.

#### **Article 7 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILE**

Essentielle a souscrit un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés au domicile du client par l'intervenant à domicile. Essentielle ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client ainsi que tout dommage résultant du non respect par le client de ses obligations contractuelles. Le client s'engage à placer tout objet de valeur, objet fragile et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible. Le client devra signaler tout dommage à Essentielle dans un délai de huit (8) jours. Dans le cadre de la procédure d'indemnisation, le client devra indiquer, par écrit, les circonstances du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de la procédure d'indemnisation.

#### **Article 8 : CLAUSE PENALE – NON SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Tout client s'interdit d'employer de manière ou indirecte tout intervenant qui aura réalisé des Prestations dans le cadre du contrat. Le cas échéant, et en cas de manquement à cette obligation le client sera tenu de verser, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 2.500 euros.

A toutes fins utiles, il est rappelé ici que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45.000€ en application de l'article L 8224-1 du Code du Travail.

#### **Article 9 : SOUS TRAITANCE**

Essentielle pourra avoir librement recours, si besoin, à la sous-traitance pour tout ou en partie des Prestations.

#### **Article 10 : LITIGES ET CONTESTATION**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le client est invité à contacter le service clientèle et à faire parvenir un courrier décrivant l'objet de sa réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant l'incident.

Sous réserve des dispositions légales d'ordre public applicables, tout différend lié ou résultant de la validité, de l'exécution, de l'interprétation ou de la formation du contrat entre le client et Essentielle et qui n'aurait pu être résolu à l'amiable sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de La Rochelle (France).

#### **Médiation**

Le client non professionnel est informé qu'il peut en tout état de cause recourir gratuitement à une médiation conventionnelle.

Coordonnées de l'instance de médiation : l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) - 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS - www.anm-conso.com.

#### **Article 11 : DROIT ET DELAIS DE RETRACTATION**

Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, le client dispose, dans le cas d'une démarche à domicile du service commercial d'Essentielle, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat conclu entre le client et le représentant d'Essentielle, sauf renonciation expresse du client. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat.

Préalablement à toute rétractation d'une Prestation, le client devra notifier son intention de se rétracter à Essentielle de la façon suivante :

- soit en utilisant le formulaire de rétractation mis à sa disposition par Essentielle ;
- soit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

Certains produits et Prestations listés à l'article L221-28 du Code de la consommation ne peuvent faire l'objet d'un droit de rétractation de la part du client. Le client en sera informé avant la validation de sa commande. Il s'agit notamment :

- La fourniture de Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

#### **Article 12 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

En application de la législation en matière de protection des données personnelles, il est rappelé que les données nominatives demandées au client sont nécessaires au traitement des demandes de prestations et à l'établissement des factures, notamment.

Ces informations ne seront conservées que pour une durée adéquate à cette finalité ou pour une durée conforme à la loi (obligation de conservation ou prescription).

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires d'Essentielle chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des Prestations.

Le client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification, d'opposition de portabilité et de limitation du traitement s'agissant des informations le concernant.

Ce droit peut être exercé dans les conditions suivantes : en vous adressant à Essentielle, 24 bis rue Gambetta, 17000 La Rochelle – contact@essentielle17.fr