

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES PRESTATIONS AUPRÈS DU CLIENT PARTICULIER

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de prestations de services proposées par le prestataire (vendeur des services), au profit du client (particulier). Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec le prestataire impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 1 – Identité du prestataire

L'entreprise individuelle LE ZEBRE A PAPERASSE est représentée par Madame Séverine SOUPPART (prestataire, vendeur de services), dont l'établissement est situé au 52, allée du Nougier à BOIS-GUILLAUME (76230).

LE ZEBRE A PAPERASSE est joignable soit par téléphone au 06 18 38 29 56, soit par e-mail à l'adresse le.zebre.a.paperasse@gmail.com, soit via le formulaire de contact à renseigner depuis le site web de l'entreprise <https://www.lezebreapaperasse.fr>

En tant que micro-entreprise, LE ZEBRE A PAPERASSE est enregistré sous le numéro SIRET 911 875 185 00017.

Article 2 – Champ d'application

Les présentes CGV s'appliquent à toutes les prestations de services conclues entre LE ZEBRE A PAPERASSE et le client particulier, et sont liées à l'activité principale ci-après énoncée :

- Assistance administrative pour les particuliers

Ces CGV sont communiquées à tout client qui en fait la demande. La signature du devis entraîne l'acceptation des présentes CGV sans aucune exception ni réserve de la part du client.

En outre, ces CGV sont téléchargeables au format.pdf depuis le site web de l'entreprise <https://www.lezebreapaperasse.fr> et sont donc consultables par les tiers.

Article 3 – Modalités d'intervention : lieu d'intervention et horaires de travail

3.1 Lieu d'intervention

LE ZEBRE A PAPERASSE exerce sur le territoire de Métropole Rouen Normandie, à l'adresse du domicile du client ou au siège de l'établissement de l'entreprise figurant à l'**Article 1 – Identité du prestataire** des présentes CGV.

Il est ici précisé que ladite adresse d'intervention devra correspondre à celle indiquée dans le devis ou stipulée dans le formulaire de contact, ou dans le mail ou encore lors de l'entretien téléphonique avec le prestataire.

Pour information, une zone d'intervention d'un périmètre d'environ 30 kms autour du siège de l'établissement de l'entreprise a été déterminée par LE ZEBRE A PAPERASSE ; au-delà de cette zone, une majoration pour frais de déplacements pourra être appliquée.

3.2 Horaires

LE ZEBRE A PAPERASSE réalise ses missions sur rendez-vous au domicile du client ou selon ses disponibilités au siège de l'établissement de l'entreprise.

Article 4 – Tarifs

4.1 Tarifs

Les prix proposés sont exprimés en euros (€) et à l'heure ; et ne sont pas soumis à la TVA, celle-ci n'étant pas applicable dans le cadre du régime de la micro-entreprise conformément à l'article 293-B du Code Général des Impôts.

Les prix indiqués ne tiennent pas compte des éventuels coûts d'affranchissement postal (calculés à **titre indicatif** selon les tarifs postaux actuellement en vigueur), lesquels restent à la charge exclusive du client et viennent en sus du coût de la prestation de services.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur au moment de la validation effective du devis, celui-ci étant valable durant 30 jours calendaires. Le devis est entériné de façon irrévocable après signature du client (entraînant acceptation des présentes CGV).

Attention : les tarifs sont révisables chaque année et sans préavis de la part du ZEBRE A PAPERASSE

4.2 Majoration pour frais de déplacement

En cas de prestation réalisée au domicile d'un client situé à plus de 30 Kms du siège de l'établissement, les tarifs seront majorés des frais de déplacement (indemnité forfaitaire) suivants, à la charge du client :

- Au-delà de 30 kms du siège de l'établissement et jusqu'au 55^{ème} km : une majoration de 10 € sera facturée
- Au-delà de 55 kms du siège de l'établissement et jusqu'au 70^{ème} km : une majoration de 20 € sera facturée
- Au-delà du 70^{ème} km et jusqu'au 100^{ème} km et au-delà : une majoration de 30 € sera facturée

4.3 Tarifs des prestations et travaux accessoires à la prestation principale (frais spécifiques*)

D'autres frais spécifiques*, nécessaires à la bonne exécution de la prestation commandée ou faisant suite à une demande spécifique du client, pourront être ajoutés au devis et seront à la charge exclusive du client ; ces frais spécifiques sont exigibles en même temps que le paiement de la facture.

* liste non exhaustive : frais postaux, frais d'impression et de photocopie, petite fourniture, etc.

Article 5 – Devis, commande et facture

La procédure de formalisation d'une commande entre LE ZEBRE A PAPERASSE et son client est établie comme suit.

5.1 Devis

A la demande expresse du client ou, lorsque le montant du devis atteint un minimum de 100 €, LE ZEBRE A PAPERASSE transmet à son client un **devis gratuit et sans engagement**, basé sur les informations qu'il lui aura transmises soit par téléphone, mail ou formulaire de contact via le site web de l'entreprise.

Le devis personnalisé comportera toutes les mentions obligatoires et sera valable **30 jours (jours calendaires)** à compter de sa date d'envoi (par courrier ou par mail selon le cas) ou de remise en mains propres au client.

Il s'agit d'un devis estimatif : les prestations effectuées peuvent varier légèrement en raison d'éventuels travaux demandés par le client ou rendus nécessaires durant l'exécution de la prestation commandée. Ainsi, des frais spécifiques peuvent s'ajouter au coût du devis estimatif, tel qu'indiqué ci-dessus à l'**Article 4 – Tarifs, 4.3 Tarifs des prestations et travaux accessoires à la prestation principale (frais spécifiques)**.

L'envoi du devis par LE ZEBRE A PAPERASSE sera effectué en priorité par e-mail ; cependant, le devis pourra être envoyé au client par courrier postal sur sa demande expresse. Dans ce dernier cas, et en cas d'acceptation du devis, des frais d'affranchissement au tarif postal actuellement en vigueur seront imputables et facturés au client en sus de la prestation, et seront immédiatement exigible lors du paiement de la facture.

5.2 Commande

Pour être valable, l'acceptation du devis par le client devra être formalisée de la manière suivante et devra comporter obligatoirement :

- la date et le lieu de signature
- la signature du client précédée de sa mention manuscrite « Bon pour accord » au pied du devis

Il est rappelé que la signature du devis emporte acceptation sans réserve des présentes CGV par le client qui reconnaît en avoir pris connaissance avant leur signature (lesdites CGV étant consultables à tout moment par le client). L'acceptation du devis et des CGV, comme indiqué ci-dessus, donnent lieu à une commande ferme et définitive de la part du client.

En cas de demande d'exécution immédiate de la commande, le client déclare ne pas vouloir se prévaloir du bénéfice du délai de rétractation prévu par l'article L.121-21 du Code de la Consommation tel que précisé ci-après à la rubrique 5.7 Rétractation.

5.3 Facture

Une fois les prestations indiquées sur le devis réalisées, le client reçoit une facture reprenant les éléments du devis validé par ses soins, éventuellement augmentée :

- des frais d'affranchissement (en cas de devis envoyé par courrier au client)
- des frais de déplacement (indemnité forfaitaire en cas de domicile du client situé à + de 30 kms du lieu du siège de l'établissement)
- des frais spécifiques* (prestations et travaux accessoires à la prestation principale commandée)

En l'absence de devis (commande ferme à exécution immédiate, montant facturé inférieur à 100 Eur.), une facture sera remise au client emportant exigibilité et paiement immédiat du prix de la prestation tel que prévu aux présentes CGV.

5.7 Rétractation

Suivant l'article L.121-21 du Code de la Consommation, le client dispose d'un **délai de 14 jours, jours fériés compris, à compter de la date de signature du devis (date de validation du devis)** pour faire valoir son droit de rétractation. Celui-ci doit être notifié à l'entreprise LE ZEBRE A PAPERASSE soit par écrit en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception, soit par courrier électronique (à l'adresse mail de l'entreprise).

Attention : le droit de rétractation ne peut être appliqué dans le cas où les prestations de services ont commencé à être exécutées ou sont terminées (demande de réalisation immédiate de la prestation suite à l'acceptation du devis ou à l'exécution des prestations lorsqu'il s'agit de prestation(s) ponctuelle(s) acceptée(s) sans devis).

En outre, le client peut demander l'exécution de la prestation avant l'expiration du délai de rétractation en renonçant expressément à son droit de rétractation par écrit sur papier ou sur support durable conformément à l'article L 121-21-5 du Code de la Consommation. En l'absence de mention manuscrite expresse, la demande d'intervention (prestations équivalentes à celles précisées dans le devis) équivaudra à une renonciation tacite du client à son droit de rétractation.

Article 6 – Modalités de paiement

6.1 Délai de paiement

Sauf stipulation contraire précisée dans le devis, le règlement de la facture devra être effectué selon les modalités suivantes :

- pour les prestations effectuées au domicile du client : paiement en totalité le jour de la prestation (exigibilité immédiate du prix) ;
- pour les prestations effectuées à l'adresse du siège de l'entreprise : paiement en totalité à réception de la facture.

Tout retard de paiement ou de défaut de paiement entraînera :

- l'exigibilité immédiate de toute somme restant due,
- des pénalités de retard qui viendront s'ajouter au prix restant dû tel qu'indiqué ci-après à la rubrique **3 Pénalités de retard**,
- le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle demande du client.

6.2 Modes de paiement acceptés

L'entreprise LE ZEBRE A PAPERASSE accepte les modalités de paiement suivantes :

- espèces
- chèque **libellé à l'ordre du Zèbre à Paperasse**
- Virement bancaire

6.3 Pénalités de retard

Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard d'une **indemnité forfaitaire** pour frais de recouvrement d'un montant de **40 Eur.** conformément à l'article D. 441-5 du Code du Commerce.

Article 7 – Modes et délais d'intervention

Le délai d'intervention sera indiqué sur le devis personnalisé à **titre indicatif** et dépendra de la nature des prestations et du volume commandés. LE ZEBRE A PAPERASSE s'engage à effectuer les missions qui lui seront confiées dans les meilleurs délais. Les travaux confiés seront exécutés sur place ou au siège de l'entreprise et remis en mains propres au client.

Dans l'hypothèse où un affranchissement postal est désiré par le client, il est rappelé que les tarifs exprimés par LE ZEBRE A PAPERASSE ne tiennent pas compte d'un tel coût. Les frais d'affranchissement postal pourront être donnés à titre indicatif au client par le prestataire, et seront calculés selon les tarifs postaux actuellement en vigueur.

En la matière, LE ZEBRE A PAPERASSE recommande au client d'adresser ses courriers en Lettre Recommandée avec Accusé de Réception ; étant précisé que selon les cas, les courriers peuvent être affranchis en Lettre Recommandée sans Accusé de Réception ou en Courrier Suivi, voire en courrier simple.

Le choix et l'exécution de l'affranchissement relèvent de la responsabilité exclusive du client ; LE ZEBRE A PAPERASSE ne peut être tenue responsable en cas de réclamation à ce sujet.

Article 8 – Limites de responsabilités

L'attention du client est attiré sur le fait que l'ensemble des travaux et prestations d'assistance administrative fournies par l'entreprise LE ZEBRE A PAPERASSE consistent uniquement en un accompagnement administratif et ne sauraient remplacer un conseil juridique et/ou fiscal, ni être considérés comme tels.

S'agissant de l'affranchissement postal des courriers, le prestataire rappelle que le choix et l'exécution de cet affranchissement relèvent de la responsabilité exclusive du client ; LE ZEBRE A PAPERASSE ne peut être tenue responsable en cas de réclamation à ce sujet comme indiqué précédemment.

Article 9 – Confidentialité

Le prestataire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles, ainsi que le contenu des travaux réalisés pour le compte de celui-ci. Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.

LE ZEBRE A PAPERASSE ne peut être tenue responsable d'une interception ou d'un détournement de données au moment de leur transfert (notamment lors de l'envoi d'un courriel ou lors de l'utilisation du formulaire « Contact » depuis le site internet de l'entreprise).

Article 10 – Responsabilité, Assurance

En sa qualité de prestataire, LE ZEBRE A PAPERASSE est tenu à une obligation de moyen et non de résultat. LE ZEBRE A PAPERASSE sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été

empêché d'exécuter tout ou partie de ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité professionnelle, LE ZEBRE A PAPERASSE a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de la **MMA (contrat n° 147929802)**.

Une attestation d'assurance reprenant les garanties peut être remise au client sur simple demande de sa part.

Article 11 – Transmission des données par le client

Il appartient au client de fournir au ZEBRE A PAPERASSE tous les éléments nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. Le prestataire ne peut être tenu responsable en cas de transmission d'informations erronées, d'usage de faux documents, d'un manque d'information, d'éléments de support de travail non exploitables ou transmis après la date de réalisation de la prestation ; le client ne pouvant alors formuler aucune réclamation, ni demander à ce que les travaux soient de nouveau exécutés **sauf à passer une nouvelle commande auprès de l'entreprise** (sous réserve d'acceptation par le prestataire).

Le client pourra transmettre ses données au ZEBRE A PAPERASSE par tous les moyens de communication à sa convenance.

Article 12 – Règlement Général sur la Protection des Données - RGPD

Les données recueillies par l'entreprise LE ZEBRE A PAPERASSE ne seront ni vendues, ni échangées, ni cédées à des tiers. Conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant vos données.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter Madame Séverine SOUPPART, représentante du Zèbre à Paperasse, soit par mail à le.zebre.a.paperasse@gmail.com, soit au travers du formulaire de contact disponible sur <https://www.lezebreapaperasse.fr>

Article 13 – Juridiction

Les présentes CGV ainsi que les conventions conclues entre les parties sont régies par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties (prestataire et client) à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et des conventions sera de la compétence des tribunaux de **Rouen (76)**.

Conditions d'exécution du contrat et des prestations de la Coopérative Déclic Services

Cadre de l'intervention

La Coopérative Déclic Services permet au client de bénéficier des prestations de services à la personne. L'intervention est réalisée par une entreprise membre de la Coopérative Déclic Services qui offre une palette de services dans le cadre de la loi 2010-841 du 26/07/2005 sur les Services à la Personne. La Coopérative ne vend aucune fourniture aux clients et ne propose aucune intervention en dehors des activités agréées par la loi ci-dessus citée.

Devis / Contrat

Les parties conviennent lors de l'établissement d'un devis ou d'un contrat, du détail des prestations, d'un nombre de passages et/ou d'une durée estimative pour la réalisation de ces prestations. Ce devis est valable pour la durée qu'il précise ou à défaut de précision pour une durée de 30 jours. Les parties définissent ensemble les dates d'intervention. En cas de définition d'un planning d'interventions, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au moins 3 jours à l'avance s'il a un empêchement (sauf conditions météorologiques défavorables). Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties. Si le Client ne respecte pas ce délai de 3 jours, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation, sauf pour motif légitime.

Tarifs des prestations

Les tarifs des interventions s'entendent en euros (€) toutes taxes comprises (TTC). Les tarifs sont communiqués au client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le client et la Coopérative Déclic Services sur le devis. Les tarifs communiqués sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous.

Le client bénéficie automatiquement d'un crédit d'impôt égal à 50% du montant total payé à la Coopérative Déclic Services à l'occasion de sa prestation, et ce dans la limite du plafond autorisé par activité et sous réserve de la législation en vigueur. Ne peuvent donner lieu à l'établissement de l'attestation fiscale au titre d'une année que les factures acquittées avant le 31 décembre. Le Prestataire émet une attestation en fonction de la réglementation en vigueur.

Règlement des prestations

Le règlement par le client est fait en globalité dès la fin de la prestation, soit directement à l'intervenant par chèque bancaire à l'ordre de Coopérative Déclic Services, soit par virement bancaire, soit via le service Avance Immédiate, soit par titre CESU pré-financé ou par paiement CB sécurisé en ligne. Les règlements en espèce n'ouvrent pas droit à l'avantage fiscal.

Responsabilités

Chaque coopérateur intervenant via la Coopérative Déclic Services s'engage à posséder une assurance RCP couvrant les dommages et les risques pouvant intervenir de son fait et sous sa responsabilité lors des interventions.

La Coopérative Déclic Services n'est soumise, au titre des présentes, qu'à une obligation de moyens.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de conclusion du devis/contrat. Pour exercer ce droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par lettre avec accusé de réception ou courrier électronique. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel aux prestations effectuées jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Article L121-21-8 : Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fourniture de services pleinement exécutés 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.

Résiliation

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 les 15 jours de la mise en demeure, le contrat sera alors automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation. En cas de rupture anticipée d'un contrat à exécution successive par le Client qui ne serait pas due à un manquement du Prestataire, le prix de l'intégralité des prestations de l'année sera dû par le Client. Cependant en cas de résiliation amiable, le client devra payer un montant proportionnel aux prestations fournies à la date de résiliation du présent contrat.

Règlement Général sur la Protection des Données

La Coopérative collecte des données personnelles pour son fonctionnement, et peut éventuellement transmettre ces données à des tiers lorsque c'est nécessaire, toujours afin d'optimiser ses services. Ces données restent confidentielles, et les tiers à qui elles sont transmises sont tenus de respecter cette confidentialité. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression ou de limitation du traitement de vos données personnelles.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter la Coopérative par courrier en écrivant à Coopérative Déclic Services, 632 chemin des Planasteaux, 06530 Le Tignet, ou par mail à l'adresse contact@declicservices.fr.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par courrier à : SAS Coopérative Déclic Services, 632 chemin des Planasteaux, 06530 Le Tignet.

Litiges

Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français. Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite au tribunal de commerce de Grasse.



ANNULATION DE LA VENTE (code de la consommation, articles L121-23 à L121-26, Conditions)

Compléter et signer ce bon à découper puis l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception.

A l'attention de SAS Coopérative Déclic Services, 632 chemin des Planasteaux, 06530 Le Tignet.

Tel : 04 89 39 83 39 - Mail : contact@declicservices.fr

Je soussigné demeurant

CP..... VILLE..... vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation du Coopérateur N°..... Nom..... du devis / contrat portant le N°..... devis signé le..... à

Date et Signature du (des) consommateur(s)

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)



Déclic Services
Coopérative - Services à la personne

