

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
applicables à compter du 1^{er} novembre 2008

PREAMBULE :

La SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DES SERVICES A LA PERSONNE, ci-après dénommée « la Société », est une Société par Actions Simplifiée au capital de 37 000 euros, dont le siège social est situé 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris (0 810 40 40 40), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le n° 507 524 072, titulaire de l'agrément simple prévu à l'article R 7232-4 du Code du Travail sous le n° N/220908/M075/S081.

Elle met en oeuvre des services à la personne sous la marque « Société Générale -Services à la personne » en France Métropolitaine.

1. DEFINITIONS

- « CGV » désigne les présentes conditions générales de vente de services à la personne,
- « Prestations » désigne les services à la personne proposés par la Société au bénéfice du Client parmi ceux définis à l'article D.7231-1 du Code du travail.
- « Client » désigne la personne physique qui contracte avec la Société et au bénéfice de laquelle les Prestations sont effectuées.
- « Contrat » désigne l'ensemble des documents contractuels (CGV, Offre de prestations) adressés par la Société au Client, acceptés par lui et régissant les relations entre le Client et la Société.
- « Prestataire » désigne toute personne physique ou morale qui réalise au profit d'un Client une ou plusieurs Prestations.
- « Intervenant » désigne le personnel du Prestataire

2. OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société propose aux Clients la mise en oeuvre des Prestations.

3. OPPOSABILITE DES CGV

Les présentes CGV sont systématiquement adressées au Client par courrier (ou par mail sous réserve de l'accord préalable du Client), le jour de son abonnement visé ci-après, avant toute commande de Prestation. En conséquence, le fait de commander une Prestation implique l'acceptation pleine et entière par le Client des présentes CGV.

4. ACCES AUX PRESTATIONS

4.1 Abonnement

Afin de bénéficier de l'accès aux Prestations, le Client doit préalablement s'abonner auprès de la Société par téléphone au numéro 0 810 40 40 40 (coût d'un appel local depuis une ligne fixe France Télécom) accessible du lundi au samedi, de 8 h. à 20 h., hors jours fériés et s'acquitter du règlement d'un droit d'entrée unique dont le montant lui est communiqué lors de l'appel.

Cet abonnement ainsi que sa date d'effet sont confirmés au Client par courrier ou par mail accompagné des présentes CGV en deux exemplaires, dont un exemplaire devra être retourné signé par le Client à la Société.

4.2 Commande de Prestations

Pour commander une Prestation, le Client doit téléphoner au 0 810 40 40 40 (coût d'un appel local) ou au 01 45 16 77 86 (tarification selon opérateur du Client). Après une analyse de ses besoins sur la base des informations qu'il communique, une Prestation lui est proposée. Dans un délai maximum de 48 heures (jours ouvrés), la Société rappelle le Client afin de l'informer de la réponse apportée à sa demande et de lui

préciser les caractéristiques de la Prestation ainsi que le tarif horaire applicable, conformément aux dispositions de l'article L 121-18 du Code de la Consommation. Ces informations seront confirmées par courrier postal ou par mail.

L'enregistrement de l'échange téléphonique permet de prouver l'acceptation de l'offre de Prestation par le Client.

5. REALISATION DES PRESTATIONS

5.1 Sélection des Prestataires

La Société utilise un réseau de Prestataires préalablement référencés à partir d'un cahier des charges strict et bénéficiant, selon le type de Prestations mises en oeuvre, de l'agrément simple ou de l'agrément qualité prévus par la loi n°2005-841 du juillet 2005 et ses textes d'application.

5.2 Exécution des Prestations

Les Prestations sont réalisées conformément à l'offre de Prestation acceptée par le Client. Toute modification demandée par le Client doit faire l'objet d'une nouvelle offre de la Société. Le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des Prestations doivent être fournis par le Client (toutefois, pour la prestation « jardinage », l'Intervenant disposera du matériel ad hoc)

5.3 Contrôle des Prestations

La Société se réserve la possibilité de recueillir l'avis du Client sur la qualité de la Prestation délivrée.

5.4 Annulation ou report

Si le Client souhaite annuler ou reporter une Prestation, il doit en informer préalablement la Société en respectant, pour ne pas être facturé, un préavis minimal de 72 heures pour le report et de 15 jours en cas d'annulation définitive, avant la date de réalisation de la Prestation convenue.

6. RECLAMATIONS

La Société s'engage à faire réaliser les Prestations conformément aux règles de l'art et à la qualité que peut en exiger le Client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés par téléphone lors de l'établissement de l'offre de Prestation.

La réclamation devra être formulée immédiatement par téléphone auprès de la Société au 01 45 16 77 86 et, si nécessaire, confirmée par lettre (SDSAP 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry sur Marne Cedex) au plus tard dans les 72 heures suivant l'accomplissement de la Prestation.

La Société s'engage à instruire la réclamation de façon à faire connaître au Client dans un délai maximum de 2 jours ouvrés les mesures qu'elle envisage de prendre.

7. PRISE D'EFFET - DUREE

Le présent Contrat prend effet à compter de l'abonnement du Client par téléphone. La date d'effet de l'abonnement est mentionnée sur les supports adressés au Client visés à l'article 4.1 des présentes CGV. Il est à durée indéterminée.

8. RESILIATION

Le Contrat peut être résilié par le Client à tout moment, pour quelque raison que ce soit, par lettre recommandée avec AR moyennant un préavis de 30 jours.

Il peut être résilié de plein droit à tout moment par la Société par courrier recommandé moyennant un préavis de 30 jours, en cas de non respect par le Client de ses obligations ou en cas de motifs légitimes.

9. TARIFS

Le tarif des Prestations commandées est communiqué au Client par téléphone et confirmé par courrier et par mail. Il s'entend toutes taxes comprises. Il est susceptible d'être modifié à tout moment, avec un préavis d'un mois, en cas d'évolution de la législation sociale et fiscale en vigueur.

10. FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT

10.1 Facturation

La facture du droit d'entrée est adressée au Client dès qu'il s'est abonné par téléphone. La facture des Prestations effectuées durant le mois est adressée au Client le 10 du mois suivant. Elle est établie conformément au planning des interventions adressé au Client à l'occasion de l'offre de Prestations.

10.2 Modalités de paiement

Le règlement s'effectue au comptant par prélèvement automatique. Sont également acceptés les règlements par carte bancaire, chèque bancaire et CESU préfinancé.

10.3 Pénalités de retard

Toute somme non payée au plus tard le dernier jour du mois de facturation entraînera des pénalités de retard calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal. Tous les frais liés à un incident de paiement seront à la charge du Client. En cas d'incidents de paiement répétés, la Société se réserve par ailleurs la possibilité de suspendre les commandes en cours.

11. AVANTAGES FISCAUX - ATTESTATION FISCALE

Les Prestations sont susceptibles de permettre au Client de bénéficier d'une réduction d'impôt ou du crédit d'impôt sur le revenu conformément à la législation fiscale en vigueur. Le Client reconnaît avoir reçu une notice explicative précisant les dispositions en vigueur en même temps que les présentes CGV.

La Société s'engage à adresser chaque année une attestation fiscale récapitulant les Prestations mises en œuvre et réglées par le Client, ainsi que le droit d'entrée la 1^{ère} année.

12. DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de sept (7) jours francs à compter de l'acceptation de l'offre, à savoir à compter de l'enregistrement de son abonnement par téléphone, pour se rétracter sans pénalité et sans motif, en adressant un courrier daté et signé à l'adresse suivante :

SDSAP 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry sur Marne Cedex

Ce délai de rétractation ne peut plus être exercé lorsque l'exécution des Prestations a commencé avec l'accord du Client avant l'expiration du délai de sept (7) jours.

En cas de contestation, l'enregistrement de la demande d'abonnement par téléphone visée à l'article 4.1 des présentes CGV aura seul force probante.

13. OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

13.1 Responsabilité – garantie

La Société sera responsable de tous les dommages occasionnés au domicile du Client dès lors qu'une faute, une négligence de sa part ou une inexécution de l'une de ses obligations contractuelles est à l'origine du dommage.

La Société ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels ou des produits fournis par le Client.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la Société.

13.2 Assurance

La Société déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés lors de la réalisation des Prestations et avoir souscrit à cet effet une assurance de responsabilité civile.

14. OBLIGATIONS DU CLIENT

14.1 Informations

Le Client s'engage à communiquer à la Société des informations pertinentes et exactes permettant de qualifier son besoin de Prestations.

14.2 Clause pénale - non sollicitation de personnel

Le Client s'interdit d'employer directement ou par personne interposée tout Intervenant qui lui aurait été proposé par la Société pour effectuer des Prestations pendant la durée du Contrat et pendant une durée de 12 mois à compter du règlement de la dernière facture établie par la Société.

En cas de non respect de cette obligation, le Client sera tenu de payer dans les plus brefs délais une indemnité forfaitaire de 400 euros à la Société.

15. PREUVE

Les registres informatisés, enregistrés dans les systèmes informatiques de la Société seront considérés comme des preuves de communication et/ou d'envois intervenus entre le Client et la Société.

En cas de litige entre le Client et la Société sur le contenu et la mise en œuvre de l'abonnement et des Prestations, le Client accepte qu'ont seule force probante les registres informatisés de la Société, et que les registres informatisés de la Société primeront sur les documents du Client.

De même, les données de connexion téléphoniques ou Internet conservées par la Société constitueront des preuves des appels ou échanges entre les parties. La reconnaissance du Client par son identifiant communiqué à l'occasion de l'abonnement a valeur d'imputabilité des demandes et transactions effectuées.

16. MODIFICATION DES CGV

La Société se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes CGV. Dans ce cas, la Société informera le Client des nouvelles CGV en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.

Les nouvelles CGV seront applicables de plein droit aux commandes de Prestations passées à compter de leur entrée en vigueur.

Tout Client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles CGV aura la possibilité de résilier son inscription conformément aux dispositions de l'article 8 ci-avant.

17. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit français.

Tout litige résultant de l'exécution ou de l'interprétation des présentes CGV sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux français compétents.

18. RESPECT DE LA VIE PRIVEE ET PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé que les échanges téléphoniques avec la Société font l'objet d'un enregistrement aux seules fins de conservation de la preuve de l'accord du Client sur l'abonnement et les Prestations commandées.

Les données personnelles concernant le Client, nécessaires à la mise en œuvre des services demandés, sont destinées à la

Société et à ses Prestataires. Elles sont également destinées, sauf refus de la part du Client formulé par écrit à l'adresse ci-dessous, à des fins statistiques et commerciales à la Société Générale ainsi qu'à toute société du groupe auquel elle appartient. Le Client peut exercer ses droits d'entrée, de communication, de rectification et d'opposition par courrier adressé à SDSAP 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry sur Marne Cedex.

L'utilisation de l'adresse e-mail du Client par la Société est réalisée sous réserve de l'accord préalable et express dudit Client aux seules fins de mise en œuvre des présentes CGV.

Je soussigné(e)

Demeurant

Reconnais avoir reçu et pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et déclare les accepter sans réserve.

A _____, le _____
Signature précédée de la mention manuscrite « lu et approuvé »