

Conditions Générales de Service

PRÉAMBULE

La société GROUPE ASD est immatriculée sous le régime de SARL, sous le numéro de Siret 848 380 085 00029, code APE 6831Z, au RCS de Caen. Son numéro de TVA Intracommunautaire est le FR44848380085. Son siège social est situé au 11 Quai Est – 14 470 Courseulles-sur-Mer et elle agit sous le nom commercial CONCIERGERIE DES TERRES DE NACRE. Elle propose à ses clients des prestations d'aide à domicile incluant :

- Ménage, repassage, nettoyage de linge, courses
- Aide administrative
- Aide informatique

L'ensemble des prestations listées ci-dessus s'adresse uniquement aux particuliers, au domicile desquels elles sont exécutées.

La Conciergerie des Terres de Nacre assure la mise en place directe de ses solutions de service à la personne, ou fait appel à des intervenants professionnels qualifiés et des prestataires de service qu'elle coordonne.

ARTICLE 1 - APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Les présentes conditions générales de service sont accessibles sur le site internet www.ConciergerieDesTerresDeNacre.eu. Elles sont systématiquement transmises au client lors de la signature du contrat de prestation.

Les conditions générales de service prévalent sur tout autre document émis par la Conciergerie des Terres de Nacre. Toute autre condition opposée par le client sera inopposable à la Conciergerie des Terres de Nacre, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance, sauf acceptation préalable et expresse de la Conciergerie des Terres de Nacre.

Si la Conciergerie des Terres de Nacre ne se prévaut pas ponctuellement de l'une des quelconques dispositions des présentes Conditions Générales de Service, cette tolérance ne peut être interprétée comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement desdites conditions. Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Service suivantes à la signature du contrat de prestations, et avant de passer toute commande de prestations stipulées par le contrat de prestation.

ARTICLE 2 - LES PRESTATIONS PROPOSÉES

Les prestations d'aide sont destinées aux particuliers désirant bénéficier d'une aide à leur vie quotidienne, à leur domicile. Elles sont accessibles sur le site www.ConciergerieDesTerresDeNacre.eu et fournies à chaque signature de prestation.

La Conciergerie des Terres de Nacre intervient sur demande expresse du client ; les parties ayant convenu au préalable de la nature de la prestation, d'un prix horaire ou forfaitaire, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

La Conciergerie des Terres de Nacre fait appel à du personnel qualifié pour le ménage et le nettoyage du linge. Ces interventions sont à la charge du client et facturées par la Conciergerie des Terres de Nacre sur présentation, accord et validation du devis.

Le client s'engage à fournir les accès et informations nécessaires à la bonne exécution des prestations. La Conciergerie des Terres de Nacre ne saurait être tenue responsable d'erreurs résultant de mauvaises informations ou d'un défaut d'accès.

Les parties conviennent que la Conciergerie des Terres de Nacre et ses prestataires sont tenus à une obligation de moyens et non de résultats, La Conciergerie des Terres de Nacre s'engageant à tout mettre en œuvre pour assurer le service au client. La Conciergerie des Terres de Nacre et ses prestataires ne pourraient être tenus responsables d'un défaut résultant de facteurs extérieurs à leur volonté. La

Conciergerie des Terres de Nacre et ses prestataires ne sont en aucun cas chargés de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de leurs interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

ARTICLE 2.1 Offre d'aide au ménage

Le ménage **n'inclut pas** (sauf mention spécifique dans le devis ou le contrat) : le rangement de la maison, le lavage et rangement de la vaisselle, le nettoyage d'éléments extérieurs (barbecue, garage...), le nettoyage des vitres et miroirs. La Conciergerie des Terres de Nacre pourra toutefois, à sa discrétion, effectuer ou faire effectuer ponctuellement ces nettoyages, ce qui ne l'engage pas à les effectuer systématiquement.

Le ménage **inclut** : le lavage du sol, le nettoyage des poussières, le nettoyage des toilettes, le nettoyage de la salle de bain (sauf intérieur d'éléments meublants ou électroménagers), le nettoyage de la cuisine (plaques de cuisson, plan de travail, extérieur four et micro-ondes, extérieur meubles de rangement, extérieur poubelle, évier et robinetterie, crédence).

ARTICLE 2.2 Offre d'aide au rangement

La Conciergerie des Terres de Nacre est chargée, directement ou indirectement, de ranger les affaires présentes dans la maison ou l'appartement visé par le contrat de services.

Cette prestation s'inscrit dans le cadre d'un rangement périodique des affaires usuelles à l'intérieur du lieu de vie habituel. Cette prestation n'inclut pas le débarrasage d'encombrants ou de volumes encombrants. Sauf mention contraire dans le contrat, La Conciergerie des Terres de Nacre ne pourrait être tenu de ranger des lieux de stockage distincts tels un box, une grange, un grenier, un garage servant de débarras etc. Ces derniers points peuvent faire l'objet d'une prestation tarifée distincte.

ARTICLE 2.3 Offre d'aide au nettoyage de linge

Cette prestation concerne le linge de maison et les vêtements courants.

ARTICLE 2.4 Offre d'aide aux courses

Le tarif de cette prestation n'inclut pas celui des courses, qui sont facturées à prix coûtant au client. A chaque exécution de cette prestation, la Conciergerie des Terres de Nacre convient préalablement avec le client de la liste des éléments qu'il désire acheter et de la date maximale à laquelle il désire en disposer. Les éléments visés par cette prestation sont des biens de consommation courants pouvant être achetés en grande surface ou commerce de proximité, et ramenés au client avec un véhicule classique (voiture avec coffre de contenance moyenne). La Conciergerie des Terres de Nacre effectue ensuite la prestation auprès des commerçants de son choix.

ARTICLE 2.5 Offres d'aide informatique

Les prestations informatiques de la Conciergerie des Terres de Nacre ont pour objet de former, accompagner, informer, assister le client ou toutes autres personnes du même foyer pour une utilisation familiale de son matériel informatique, multimédia ou de loisir numérique dont il déclare être propriétaire et détenir les licences et clés d'utilisation.

Responsabilités : La Conciergerie des Terres de Nacre n'est pas une société de dépannage informatique, elle ne peut en conséquence se voir reprocher une indisponibilité immédiate. La Conciergerie des Terres de Nacre ne pourra intervenir, ou cessera son intervention, si l'installation ne correspond pas au caractère de (des) constructeur(s) et/ou distributeur(s) ou si elle présente un caractère pouvant mettre en danger son personnel. Le client est réputé avoir pris, préalablement au début de l'exécution de la prestation, toutes les

précautions pour sauvegarder ses données et ses logiciels installés sur l'équipement faisant l'objet de la prestation. La responsabilité de la Conciergerie des Terres de Nacre ne peut être engagée en cas de pertes totales ou partielles des données ou logiciels installés sur l'équipement du client.

Prestation de livraison du matériel : La Conciergerie des Terres de Nacre s'engage à déposer le matériel commandé par le client à son domicile, aux dates et heures convenues. La Conciergerie des Terres de Nacre ne saurait être tenue responsable d'une impossibilité de livraison qui résulterait de l'absence du client ou d'un défaut d'accès à son domicile.

Prestation d'installation du matériel : Cette prestation nécessite l'accès au lieu concerné. Le client s'engage également à ce que les éléments nécessaires soient présents sur les lieux (prises de branchement électrique, prises Ethernet ou fibre...).

Prestation de maintenance informatique : La Conciergerie des Terres de Nacre n'intervient pas en tant que société de dépannage assortie d'une obligation de résultat, en particulier concernant les opérations de récupération de données effacées et le dépannage logiciel, qui dépendent de l'état du matériel et du système d'exploitation. Dans le cas d'une réinstallation complète de Windows, la Conciergerie des Terres de Nacre effectue une sauvegarde préalable des données, et supprime cette sauvegarde une fois celle-ci restaurée sur le nouveau système d'exploitation.

Prestation de cours d'informatique : Prestation portant sur l'utilisation du matériel informatique, Internet, traitement de texte et assimilés... Chaque cours est adapté aux besoins et attentes du client (évalué dans un entretien préalable).

ARTICLE 2.6 Offres d'aide administrative

Ces offres ne se placent jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité. La Conciergerie des Terres de Nacre **n'intervient donc pas** en subrogation de son client. En aucun cas, la Conciergerie des Terres de Nacre ne saurait être tenue pour responsable, pour des erreurs commises par des tiers.

Aide à la déclaration d'impôts : Il s'agit d'une prestation de conseil en optimisation de déclaration. Le client demeure responsable de la validation de la déclaration le concernant. Le client est par ailleurs responsable des informations et documents fournis à la Conciergerie des Terres de Nacre.

Prestations administratives diverses : La Conciergerie des Terres de Nacre apporte ses conseils et peut déposer des documents à l'administration pour le compte de son client (la Conciergerie des Terres de Nacre intervient alors uniquement en tant que messenger). Le client demeure responsable de la validation des documents qui le concernent et qui sont systématiquement lus et signés par lui.

ARTICLE 2.7 Offres Home sitting

Contrôle en votre absence : Cette prestation **n'est pas** une surveillance ou une protection contre le vol ou l'intrusion. Elle **n'est pas** une prestation de prévention des dégâts ni une assurance. Elle **n'est pas** une expertise de quelque forme ce soit.

La prestation de contrôle consiste à effectuer une visite, à la demande du client, afin de vérifier l'état général du bien, visible sans l'utilisation d'aucun outil.

Relève du courrier : Le client s'engage à remettre les accès nécessaires à la Conciergerie des Terres de Nacre. Les modalités de conservation ou de suivi du courrier sont définies à la signature du contrat. La durée maximum de conservation du courrier est de 5 ans.

ARTICLE 3 Responsabilité - Assurances

ARTICLE 3.1 - Pour les prestations assurées directement par la Conciergerie des Terres de Nacre,

les dommages éventuellement causés par ses interventions sont couverts par une assurance Responsabilité Civile professionnelle et protection juridique, souscrite auprès d'ALLIANZ sous le numéro 61153281, à l'agence sise 24 quai pasteur - 77000 MELUN Cedex, et sous réserve que le client puisse apporter la preuve que ces dommages sont directement liés à ses interventions.

En cas de force majeure, l'exécution des prestations est suspendue et reportée pour une période au moins égale à celle de la durée de suspension due à cette cause. Dès que l'effet d'empêchement cessera, les obligations de la Conciergerie des Terres de Nacre reprendront vigueur, sauf obstacle définitif à leur exécution en tout ou partie. Dans tous les cas, aucune indemnisation quelconque ne sera due au profit de l'une ou de l'autre partie.

Quelle que soit la cause de l'évènement, la Conciergerie des Terres de Nacre a droit au paiement des prestations déjà réalisées à l'inclusion des frais de toute nature, régulièrement engagés auprès du client dans le cadre de la prestation.

ARTICLE 3.2 - Pour les prestations assurées par un prestataire identifié et sélectionné par la Conciergerie des Terres de Nacre : Les dommages éventuellement causés par ses partenaires lors de leurs interventions relèvent de leur responsabilité, sous réserve que le client puisse apporter la preuve que ces dommages sont directement liés à leurs interventions.

ARTICLE 4 Jurisdiction compétente – Règlement des litiges

Le tribunal compétent en cas de litige sera celui de Caen.

ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT ET CONDITIONS DE RÉSILIATION

L'ensemble des offres de la Conciergerie des Terres de Nacre est établi sous forme de contrat de prestations valable un an entre la Conciergerie des Terres de Nacre et son client, et tacitement renouvelable.

Le contrat pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties sous réserve du respect d'un délai de prévenance de 30 jours. La résiliation prend effet 30 jours après sa notification, faite par tout moyen permettant de connaître la date de réception de la notification.

ARTICLE 6 - DEVIS PRÉALABLE

Avant toute signature de contrat, une étude sur mesure et un devis gratuit personnalisé (prévisionnel) est suggéré afin d'informer le client du montant des honoraires des prestations proposées par la Conciergerie des Terres de Nacre.

ARTICLE 7 - ACCEPTATION DU DEVIS ET RETRACTATION

Suite à sa réalisation, le client devra, s'il accepte la mise en œuvre de la prestation, signer le devis. Ce devis fixera et précisera le lieu, la date, les modalités, et le coût d'honoraire d'une prestation réalisé pour une semaine de location. En vertu de l'article L121-20 du code de la consommation, le client dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 7 jours dès la signature du devis.

ARTICLE 8- OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage :

- A mettre à disposition de la Conciergerie des Terres de Nacre, tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations définies dans le délai convenu.
- A régler le montant des prestations fournies par la Conciergerie des Terres de Nacre suite à leurs exécutions dans les conditions prévues à l'article 9, Tarifs et Paiements.

ARTICLE 9 - TARIFS ET PAIEMENTS

Les tarifs sont détaillés sur le site www.ConciergerieDesTerresDeNacre.eu et rappelés sur le contrat signé par le client.

Le montant des tarifs indiqués dans le devis et le contrat pourra être revu à chaque renouvellement

tacite de contrat de prestation, par mois de prestation, ou semaine de prestation ou à la prestation. Les factures seront établies au fur et à mesure des prestations effectuées, payable par carte bleue, espèce ou virement bancaire à l'ordre de la Conciergerie des Terres de Nacre dans un délai de 30 jours.

Sous le régime fiscal de SARL, les prestations fournies par la Conciergerie des Terres de Nacre sont soumises à une TVA de 20%.

Tout retard de paiement à compter du trente et unième (31ème) jour de décalage par rapport à l'émission de la facture donnera lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel et calculées suivant les règles légales en vigueur. Le taux de pénalités de retard de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points, mais ne pouvant être inférieur à trois fois le taux d'intérêts légal Français (article L 441-6 du code de commerce). A titre indicatif, le taux de référence de la BCE est de 0,050% au 4 septembre 2014, le taux d'intérêt légal Français est de 1,01% au 23 Décembre 2015.

En cas de retard de paiement par le client, les services en cours pourront être annulés sans mise en demeure préalable ni préjudice de toute indemnité et/ou voie d'action. Le cas échéant, la Conciergerie des Terres de Nacre se réserve aussi la faculté de saisir le Tribunal compétent.

ARTICLE 10 – Contrat à exécutions successives

Les parties définissent ensemble les 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. A toutes fins utiles, il est rappelé les dispositions de l'article L 136-1 du Code de la Consommation.

ARTICLE 11 – Déduction fiscale

Ne peuvent donner lieu à l'établissement de l'attestation fiscale au titre d'une année que les factures acquittées avant le 31 décembre. ACCES SAP émet une attestation en fonction de la réglementation en vigueur.

ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent réciproquement à une obligation générale de confidentialité et de discrétion portant sur toute information écrite ou orale, quelle qu'elle soit et quel qu'en soit le support, échangée dans le cadre de la prestation, et ce pendant toute la durée du contrat de prestation ainsi qu'après son échéance.

ARTICLE 13 - RÉFÉRENCEMENT

Le client accepte que la Conciergerie des Terres de Nacre puisse faire figurer, parmi ses références, les prestations accomplies dans le cadre de la présente mission.

ARTICLE 14 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les documents techniques remis au client ainsi que le site www.ConciergerieDesTerresDeNacre.eu demeurent la propriété exclusive de la Conciergerie des Terres de Nacre, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents. Ses clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents susceptibles de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de la Conciergerie des Terres de Nacre et s'engagent à ne divulguer à aucun tiers sous peine de poursuites. Conciergerie des Terres de Nacre est une marque déposée.

ARTICLE 15 - PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (RGPD)

La Conciergerie des Terres de Nacre recueille les données personnelles du client lors d'un entretien avec ce dernier. La Conciergerie des Terres de Nacre conserve les données personnelles du client afin de garantir la bonne exécution de ses prestations, détaillées à l'article 2 des présentes CGS.

Les données personnelles du client sont stockées de

façon sécurisée et ne sont diffusées à aucun tiers. Elles sont archivées à la résiliation du contrat et conservées pour une durée de 10 ans.

Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Le client peut également en limiter ou en refuser tout traitement, et en demander la portabilité. Il peut exercer l'ensemble de ces droits en contactant la Conciergerie des Terres de Nacre via l'adresse mail Conciergerie@TerresDeNacre.eu.

La responsable du traitement des données est Alexandra DONNER.

En cas de litige, le client est en droit de faire une réclamation auprès de la CNIL.

Fait en double exemplaire

A _____, le _____

Signature du client

Signature Conciergerie des Terres de Nacre