

Conditions générales de prestations

Objet – Champ d’application

Les présentes Conditions générales de Prestations s’appliquent à tous les rapports juridiques pouvant naître entre WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client et précisément à toutes les Prestations réalisées par WELCOME HOME BY SAZEAU au profit du Client. Elles constituent le socle de la négociation commerciale entre WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client.

WELCOME HOME BY SAZEAU développe une activité de Conseil en rangement, organisation, désencombrement à destination des particuliers ou des professionnels sollicitant son intervention.

Toute utilisation des services proposés par WELCOME HOME BY SAZEAU implique l’adhésion du Client sans réserve aux présentes Conditions générales de Prestations qui auront été préalablement mises à la disposition du Client, en même temps que le devis descriptif et le cas échéant les Annexes relatives aux Prestations réalisées, conformément à l’article L. 441-6 du Code du Commerce.

En conséquence, le fait pour un Client de passer Commande pour une Prestation particulière implique l’adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions générales de Prestations, à l’exclusion de tous autres documents émis par WELCOME HOME BY SAZEAU et qui n’ont qu’une valeur indicative.

Les présentes Conditions générales de Prestations prévalent également sur toutes autres dispositions, notamment celles issues des Conditions générales de Prestations du Client, seules les conditions particulières expressément acceptées par WELCOME HOME BY SAZEAU pourront déroger aux présentes.

Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d’acceptation formelle et écrite, inopposable à WELCOME HOME BY SAZEAU, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait que WELCOME HOME BY SAZEAU ne se prévale pas à un moment donné de l’une quelconque des présentes Conditions générales de Prestations ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l’une quelconque desdites conditions.

WELCOME HOME BY SAZEAU se réserve le droit de pouvoir modifier les présentes Conditions générales de Prestations.

Définitions – Prestations

On entend par « Conditions générales de Prestations » : les présentes dispositions évoquées ci-dessous. On entend par « WELCOME HOME BY SAZEAU » : l’éditeur de ces conditions.

On entend par « **Prestation** » : toute Prestation notamment de Conseil assurée par WELCOME HOME BY SAZEAU.

On entend par « **Client** » : tout professionnel ou particulier faisant appel aux services de WELCOME HOME BY SAZEAU, considérée comme bénéficiaire de la Prestation.

On entend par « **Commande** » : la confirmation donnée par le Client à l’offre de Prestation de WELCOME HOME BY SAZEAU en vue de la réalisation de ladite Prestation.

On entend par « **Contrat** » : l'ensemble des présentes Conditions générales de Prestations, le devis descriptif et le cas échéant les annexes s'y rapportant.

Commandes

Toute intervention de WELCOME HOME BY SAZEAU fait obligatoirement l'objet d'un devis estimatif, remis ou envoyé par courriel ou tout autre moyen au Client sollicitant WELCOME HOME BY SAZEAU. Afin d'établir ce devis et de définir le périmètre de son intervention, un rendez-vous d'estimation ou un entretien téléphonique préalable d'une durée moyenne de 15 minutes devront être organisés.

Ce devis comporte la **désignation** et le **type de Prestation** déterminés à partir de la demande spécifique exprimée par le Client ainsi que les modalités et coûts y afférents.

La Commande fixe les termes et conditions dans lesquels le Client accepte les Prestations réalisées par WELCOME HOME BY SAZEAU.

Elle opère donc acceptation par le Client exclusivement auprès de WELCOME HOME BY SAZEAU des Prestations et prix expressément mentionnés dans le devis initial.

Elle s'effectue par la remise à WELCOME HOME BY SAZEAU du devis dûment accepté et signé par le Client.

Cette remise ne sera prise en compte par WELCOME HOME BY SAZEAU qu'à la condition qu'elle soit formalisée par l'envoi d'une version électronique à l'adresse suivante : sazeau.lbr@gmail.com ou par remise en main propre.

La Commande ainsi effectuée et transmise à WELCOME HOME BY SAZEAU est irrévocable pour le Client, sauf acceptation expresse de WELCOME HOME BY SAZEAU de déroger à cette condition.

Modalités d'exécution des prestations

WELCOME HOME BY SAZEAU est une entreprise enregistrée sous le numéro **SIRET N°94899485000014**. Les obligations de WELCOME HOME BY SAZEAU sont des obligations de moyens.

WELCOME HOME BY SAZEAU s'engage à exécuter les Prestations avec tout le soin en usage dans sa profession et conformément aux règles de l'art.

WELCOME HOME BY SAZEAU pourra affecter à la réalisation des Prestations de Conseil, des collaborateurs ayant les compétences requises et conservera l'entière liberté d'organisation et d'affectation de ses collaborateurs.

WELCOME HOME BY SAZEAU conserve la liberté de remplacer, pour quelque cause que ce soit (maladie, indisponibilité, démission ou toutes autres), tout membre de l'équipe par un autre membre de compétence et de qualification équivalente. WELCOME HOME BY SAZEAU fera son affaire des modalités de remplacement des membres de son équipe.

Toute Prestation d'accompagnement personnalisé doit au préalable faire l'objet d'une visite diagnostic ou d'un entretien exploratoire.

1. Visite diagnostic

La visite diagnostic d'une durée convenue entre les deux parties est fixée conjointement entre le Client et WELCOME HOME BY SAZEAU lors d'un appel téléphonique.

Pour valider la prise de rendez-vous ainsi que le tarif de cette visite diagnostic, WELCOME HOME BY SAZEAU adresse un mail de confirmation au Client comprenant un devis détaillant le tarif fixé pour celle-ci ainsi qu'un exemplaire des présentes Conditions Générales. Celui-ci valide sa commande en retournant le devis signé par mail avec la mention « lu et approuvé ».

48 heures avant le rendez-vous, WELCOME HOME BY SAZEAU adresse un sms de rappel de rendez-vous au Client.

Cette visite permet à WELCOME HOME BY SAZEAU d'établir un diagnostic sur la situation du Client et de lui donner uniquement à l'oral des recommandations de rangement et de désencombrement.

La visite diagnostic effectuée chez le Client n'engage pas ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par WELCOME HOME BY SAZEAU, mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au Client avant la date de rendez-vous.

Dans l'éventualité où le Client n'a pas sélectionné l'option payante détaillée ci-après, seul un mail récapitulatif lui sera adressé avec les recommandations principales fournies lors de la visite diagnostic. A contrario, si le devis est accepté et signé, la visite diagnostic est offerte.

1. Prestations d'accompagnement personnalisé

A l'issue de la visite diagnostic, le Client peut solliciter une Prestation d'accompagnement personnalisé. Cette prestation consiste en un accompagnement du Client dans les étapes de tri, rangement, optimisation de l'espace.

Cette prestation d'accompagnement personnalisé devra faire l'objet d'un devis avant toute réalisation. Il sera adressé au Client qui devra l'accepter formellement et le retourner par courrier électronique avant toute prise de rendez-vous. De plus, le Client s'engage à verser au moment de sa confirmation de commande à verser un acompte s'élevant à 30 % du montant de la prestation selon les modalités de l'article 5 des présentes Conditions Générales de Prestations.

Conditions d'exécution de la Prestation

1 • Participation active

La réalisation de la Prestation est liée à une participation active du client. Ainsi, le Client s'engage à respecter les recommandations formulées par WELCOME HOME BY SAZEAU pour la préparation de la Prestation (matériel à prévoir, etc..). Ces éléments devront donc être prêts lors du début de la Prestation.

Enfin, la durée prévue par le devis est établie en considération d'une mission ne subissant aucune interruption.

Toute difficulté provoquant un surcroît de travail, ou une durée de Prestation plus longue que celle prévue initialement et causé par une quelconque circonstance étrangère à WELCOME HOME BY SAZEAU ou encore toute modification du périmètre de la Prestation demandée par le Client donnera lieu à une facturation supplémentaire sur la base du devis fourni à celui-ci.

Enfin, en cas de difficulté relationnelle survenant pendant la réalisation de la Prestation et plus particulièrement en cas de demande du Client contraire aux principes mis en œuvre par WELCOME HOME BY SAZEAU, celle-ci se réserve le droit de suspendre immédiatement la Prestation et notamment dans le cas où la poursuite de celle-ci s'avèrerait impossible.

Dans une telle éventualité, la totalité de la Prestation sera due.

2 • Consentement des occupants du domicile

Le Client s'engage à obtenir le consentement des différentes personnes occupant le domicile afin que WELCOME HOME BY SAZEAU puisse effectuer sa Prestation dans des conditions optimales.

A défaut d'accord de ces personnes, WELCOME HOME BY SAZEAU pourra mettre un terme à la réalisation de la Prestation qui restera due en totalité par le Client.

3 • Prise de photographies

Afin d'assurer une prestation de qualité, les équipes de WELCOME HOME BY SAZEAU pourront prendre toute photographie des locaux, objet des prestations lors de la visite diagnostic.

Ces photographies ne seront pas conservées sans l'accord écrit du client concernant leur usage, par la signature d'une autorisation d'utilisation des images.

4 • Périmètre de la Prestation

Le client reconnaît expressément que les missions de WELCOME HOME BY SAZEAU consistent en des Conseils personnalisés. Ainsi, en aucun cas aucun moment WELCOME HOME BY SAZEAU ne fournira le matériel nécessaire à la réalisation des missions, tels que les caisses, les sacs poubelles, ou tout mobilier de rangement, sauf accord particulier indiqué sur le bon de commande.

Enfin, le Client reconnaît expressément que la Prestation ne consiste pas en toute autre prestation tel que ménage, déplacement de meubles, montage ou démontage de meuble ou encore bricolage.

Le client devra gérer par ses propres moyens l'évacuation du résultat du désencombrement soit par la vente, soit par un don, soit à la déchèterie sauf accord préalable entre les deux parties.

Prix et conditions de paiement

Les Prestations seront facturées selon le devis établi par WELCOME HOME BY SAZEAU et validé par le Client, et au regard des tarifs indiqués par WELCOME HOME BY SAZEAU, lesquels demeurent susceptibles de modifications.

Le prix est fixé par WELCOME HOME BY SAZEAU en fonction de la Prestation à fournir déterminée sur mesure selon les besoins et la demande du Client.

Tout déplacement dans un périmètre de 20 kilomètres autour de l'adresse de l'établissement de WELCOME HOME BY SAZEAU ne fera pas l'objet d'une facturation de frais.

Toutefois, seront facturés en supplément des frais de déplacement d'un montant de 1 euro pour chaque kilomètre supplémentaire parcouru à partir d'un périmètre de 20 kilomètres depuis l'adresse de l'établissement. Concernant les déplacements nécessitant les transports en commun tels que l'avion ou le train et des frais d'hébergement, ceux-ci seront calculés puis indiqués sur le devis.

En supplément seront facturés au Client tous frais supplémentaires exceptionnels provoqués par la réalisation de la Prestation.

Enfin, le statut d'auto-entreprise de la société WELCOME HOME BY SAZEAU implique que la TVA est non applicable selon l'article 293 B du Code général des impôts.

Conditions de règlement

1. Acompte

Le Client s'engage à verser au moment de la confirmation de sa commande à verser une somme correspondant à 30 % du devis total. A défaut de règlement, la prestation ne sera pas réalisée.

De plus, en cas d'annulation du rendez-vous de visite par le client, cette somme ne fera pas l'objet d'un remboursement, ni d'un avoir par WELCOME HOME BY SAZEAU selon les modalités dans l'article ci-dessous « Sommes dues en cas d'annulation ou demande de report des prestations par le client »

1. Visite diagnostic

Les visites diagnostics doivent faire l'objet d'un règlement le jour même de la réalisation de celle-ci, ce que le Client reconnaît expressément. Il s'engage ainsi à prévoir à son domicile un moyen de paiement valable.

1. Prestations d'accompagnement

Les Prestations sont payables dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la facture établie par WELCOME HOME BY SAZEAU. Le règlement peut s'effectuer au choix du Client par chèque, virement ou espèces.

Le Client doit payer le montant de chaque facture en euros, sans déduction d'aucune sorte, et ne peut retenir aucune somme par compensation ou par d'autres moyens quels qu'ils soient.

1. Pénalités de retard

Toute facture impayée à son échéance entraînera l'application, de plein droit, d'une pénalité de retard fixée à une fois et demi le taux d'intérêt légal, ainsi que le remboursement des frais extrajudiciaires exposés par WELCOME HOME BY SAZEAU dont notamment le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixée à 40 euros par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Ces pénalités seront automatiquement et de plein droit acquises à WELCOME HOME BY SAZEAU, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que WELCOME HOME BY SAZEAU serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, WELCOME HOME BY SAZEAU se réserve en outre le droit de suspendre d'annuler la réalisation des Prestations commandées par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations sans que cette inexécution puisse être considérée comme imputable à WELCOME HOME BY SAZEAU et de diminuer ou d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

Modifications des Prestations

Toute modification relative aux Prestations, à la durée de l'intervention de WELCOME HOME BY SAZEAU, et/ou à son coût, résultant, directement ou indirectement, de toute décision du Client, de toute inexactitude ou omission dans les informations communiquées par le Client ou de toute défaillance dans l'exécution des obligations du Client, sera à la charge du Client.

1. Sommes dues en cas d'annulation ou demande de report des Prestations par le Client

Annulation ou demande de report dans un délai de 3 jours ou moins avant le début de la Prestation

Le Client restera redevable envers WELCOME HOME BY SAZEAU outre les sommes déjà engagées pour la Prestation concernée, des frais d'annulation tardive dont le montant s'élèvera à 30 % du prix total de la Prestation en plus des 30% d'acompte déjà versés.

Cette disposition s'appliquera également en cas de non présentation à une Prestation, sans annulation préalable.

Annulation ou demande de report dans un délai de 4 jours avant le début de la Prestation Le Client ne sera redevable envers WELCOME HOME BY SAZEAU d'aucune somme.

En revanche, les sommes déjà réglées pour la Prestation concernée notamment au titre de l'acompte ne feront l'objet d'aucun remboursement.

1. Sommes dues en cas d'annulation des prestations en cours de réalisation

Toute prestation commencée est considérée comme due en sa totalité.

Annulation ou report des Prestations par WELCOME HOME BY SAZEAU.

WELCOME HOME BY SAZEAU se réserve la possibilité d'annuler ou de reporter une ou des Prestations planifiées par simple préavis dans les plus brefs délais. Dans ce cas, WELCOME HOME BY SAZEAU conviendra avec le Client d'un autre calendrier de réalisation.

L'annulation ou le report des Prestations par WELCOME HOME BY SAZEAU peut intervenir pour divers motifs et notamment la survenance de problèmes techniques, l'indisponibilité insurmontable de l'un de ces collaborateurs et de manière générale tout autre empêchement rendant impossible ou peu efficace la réalisation des Prestations.

En cas d'annulation ou de report, WELCOME HOME BY SAZEAU s'engage à proposer une nouvelle offre au client reprenant les mêmes critères de prix, de qualité et de contenu des Prestations.

WELCOME HOME BY SAZEAU ne saurait être tenu pour responsable des pertes encourues par le Client, suite à l'annulation ou au report de la Prestation.

Obligations du Client

La réalisation des Prestations par WELCOME HOME BY SAZEAU est soumise à la parfaite exécution, dans les délais, des obligations du Client ; aux décisions et approbations qui incombent au Client pendant le déroulement des Prestations ; ainsi qu'aux informations délivrées par le Client et qu'il garantit être sincères, exactes et complètes.

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec WELCOME HOME BY SAZEAU et s'engage à fournir l'ensemble des informations que ce dernier serait en droit d'attendre pour procéder à l'exécution des prestations dont il a la charge.

Traitement des données personnelles

1. Collecte des données personnelles

Lors de sa commande, le Client communique certaines informations personnelles et, notamment, ses noms, prénoms, adresses électroniques et numéros de téléphone mais aussi le nom et catégorie d'âge des occupants de son domicile.

WELCOME HOME BY SAZEAU s'engage à respecter la vie privée des personnes concernées, ainsi que les données les concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement Général de Protection des

1. Utilisation des données personnelles

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité la gestion des commandes effectuées par le Client, la réalisation et l'organisation des prestations, le suivi de la facturation et de la comptabilité, l'information des clients et des prospects sur des prestations susceptibles de susciter leur intérêt.

Ces informations pourront également être utilisées par WELCOME HOME BY SAZEAU aux fins de réaliser des statistiques ou de mettre en œuvre des stratégies commerciales.

WELCOME HOME BY SAZEAU s'interdit de communiquer ces informations à un tiers notamment par la vente ou la location de sa base de données alimentée par les informations communiquées par les personnes concernées, sauf auprès et uniquement sur demande des autorités compétentes et/ou tiers autorisés.

1. Conservation des données personnelles

En application de l'article 6 alinéa 5 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, WELCOME HOME BY SAZEAU s'engage à ne pas conserver les données au-delà de la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

WELCOME HOME BY SAZEAU prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, et accès non autorisés.

1. Droits des personnes concernées

Les personnes concernées par le traitement disposent d'un droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant, ainsi que celui de demander à ce que soient rectifiées, mises à jour ou supprimées les données inexactes, incomplètes ou périmées et de s'opposer, sous réserve de justifier d'un motif légitime, à ce que des données à caractère personnel les concernant fassent l'objet d'un traitement.

Cette opposition sera cependant susceptible d'entraîner l'impossibilité pour WELCOME HOME BY SAZEAU de continuer à fournir la prestation commandée. Ce droit peut être exercé par courriel adressé à l'adresse suivante : sazeau.lbr@gmail.com.

Droits de propriété intellectuelle

WELCOME HOME BY SAZEAU reste seule propriétaire des noms, marques, logos, dessins et sigles qu'elle a déposés, et plus généralement de tous les droits de propriété intellectuelle dont elle est titulaire ainsi que de tous les produits et services qu'elle a développé.

Le Client n'acquiert aucun droit sur toute méthode ou savoir-faire élaborés par WELCOME HOME BY SAZEAU et utilisés pour la réalisation des Prestations. WELCOME HOME BY SAZEAU pourra utiliser librement toute méthode ou savoir-faire qu'elle a développé à l'occasion de la réalisation des Prestations, sous réserve de son obligation de confidentialité.

WELCOME HOME BY SAZEAU accorde au Client une licence d'utilisation non exclusive, non cessible et strictement personnelle du livret personnalisé remis lors de sa prestation si la prestation le comprend.

Le Client a le droit d'effectuer une photocopie de ce support de Formation pour son usage personnel à des fins d'étude, à condition que la mention des droits d'auteur ou toute autre mention de propriété intellectuelle relatifs à

WELCOME HOME BY SAZEAU soient reproduites sur chaque copie dudit support.

Le Client n'a pas le droit :

1. D'utiliser, copier, modifier, créer une œuvre dérivée ou distribuer ce livret à l'exception de ce qui est prévu au présent contrat
2. De désassembler, décompiler ou traduire le livret personnalisé sauf dispositions légales contraires et sans possibilité de renonciation contractuelle
3. De sous licencier, louer ou prêter tout support ou tout document (présentation, rapport, compte- rendu...) rédigé dans le cadre de la réalisation des Prestations de WELCOME HOME BY SAZEAU.

Confidentialité

WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client s'engagent à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient auxquels ils auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat. Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

Les parties peuvent toutefois en faire état devant les juridictions compétentes pour tout litige relatif.

Responsabilité et garanties

1. Responsabilité de WELCOME HOME BY SAZEAU

WELCOME HOME BY SAZEAU ne sera pas responsable du défaut d'exécution ou de l'exécution tardive de ses obligations résultant d'un cas de force majeure, d'une réglementation ou exigence de la puissance publique, de grèves, y compris les grèves perlées ou les grèves du zèle, et de tout autre événement échappant à leur contrôle.

1. Responsabilité du Client

Le Client s'engage à respecter les présentes Conditions générales d'utilisation conformément aux dispositions de l'article 1103 du Code Civil.

La contravention dommageable à l'une quelconque de ses dispositions serait susceptible d'entraîner la mise en jeu de sa responsabilité en application de l'article 1231-1 du Code Civil.

Toute modification relative aux Prestations, à la durée de l'intervention de WELCOME HOME BY SAZEAU, et/ou à son coût, résultant, directement ou indirectement, de toute décision du Client et/ou de ses salariés, de toute inexactitude ou omission dans les informations communiquées par le Client et/ou ses salariés ou de toute défaillance dans l'exécution de leurs obligations, sera à la charge du Client.

Cession

Les Parties ne pourront céder ou transférer tout droit ou obligation résultant du présent Contrat, par quelque moyen que ce soit, sans l'accord préalable de l'autre Partie.

Résiliation

En cas d'inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations résultant du Contrat celui-ci pourra être résilié par WELCOME HOME BY SAZEAU un (1) mois après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse et précisant l'inexécution visée.

WELCOME HOME BY SAZEAU conservera le montant du prix réglé par le Client. Si un solde restait du lors de cette résiliation, le Client sera tenu de l'acquitter dans le délai de huit jours à compter de la résiliation. Cette indemnité est due sans préjudice de toute action judiciaire pouvant être engagée par WELCOME HOME BY SAZEAU.

Clauses générales Indépendance

WELCOME HOME BY SAZEAU agira à tout moment en toute indépendance du Client, sans que le Contrat ne puisse être réputé créer une quelconque association, filiale ou entreprise commune ni un quelconque lien de subordination ou de représentation, mandat, agence ou relation analogue entre eux.

WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client conservent et exercent à titre exclusif le pouvoir de commandement, contrôle, supervision ou sanction inhérent à leur qualité d'employeur.

WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client ne disposeront d'aucun pouvoir de commandement, contrôle, supervision ou sanction vis-à-vis des salariés de l'autre Partie.

Loi applicable et attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de Prestations sont soumis au droit français.

En cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du présent Contrat, WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client s'engagent à résoudre amiablement leur différend.

À défaut de médiation, tout litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la rupture du contrat conclu entre WELCOME HOME BY SAZEAU et le Client sera de la compétence exclusive des tribunaux français.