

Entre la société Rosaceo – entreprise individuelle - n° Siret 95094666500011 – 1 impasse Amedeo Modigliani 31200 Toulouse - représentée par Audrey DA SILVA dûment habilitée aux fins des présentes,
Ci-après, « le Prestataire »,

D'une part,

Et le Client (désigne le particulier qui achète le service pour son usage personnel et la personne morale ou physique qui achète le service pour les besoins de son activité commerciale, artisanale, industrielle ou libérale, etc.) procédant à l'achat de services de la société,
Ci-après, « le Client »,

D'autre part,

Il a été exposé et convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente des services proposés par le Prestataire.

Le Prestataire est fournisseur de prestations de services externalisés à distance et d'assistance en matière de :

- Secrétariat général
- Ressources humaines
- Comptabilité et finance
- Communication
- Commercial
- Gestion de projets et suivi de dossiers

à destination de personnes morales et physiques (TPE/PME, artisans, commerçants, professions libérales, petites entreprises, associations, comités d'entreprise, etc.) qui achètent le service pour les besoins de son activité professionnelle et de consommateurs qui achètent le service pour son usage personnel.

La liste et le descriptif des services proposés par le Prestataire peuvent être consultés sur le site www.rosaceo.fr.

Le Prestataire peut être contacté par e-mail en cliquant sur le formulaire de contact accessible via la page d'accueil du site <https://rosaceo.fr>, ou directement par mail à l'adresse suivante : contact@rosaceo.fr.

ARTICLE 2 – APPLICATION

Toute prestation réalisée par le Prestataire est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente.

A cet effet, toute commande implique, pour devenir ferme et définitive, l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV, qu'il déclare avoir lues, comprises et acceptées.

Conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du Code du commerce, aucune condition particulière ou générale d'achat ne peut, sauf accord express et écrit des deux parties, prévaloir sur les présentes Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 3 – DISPOSITIONS GENERALES

Le Prestataire pourra modifier les présentes Conditions Générales de Vente à tout moment, sous réserve de faire apparaître ces modifications sur le site <https://rosaceo.fr>.

Les CGV applicables alors sont celles étant en vigueur à la date de la commande (devis signé).

Elles sont consultables sur le site internet du Prestataire à l'adresse suivante : <https://rosaceo.fr> ou sur simple demande écrite.

Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente et les accepter sans restriction ni réserve.

ARTICLE 4 – COMMANDE DE PRESTATION ET VALIDITE

Pour toute commande d'une prestation, le Prestataire établit un devis gratuit et sans engagement, mentionnant :

- Le détail de la prestation à effectuer
- Le coût de la prestation (facturée à l'heure, à la tâche ou au forfait sous contrat de prestation de service)
- Les majorations de prix appliquées
- Le délai de livraison
- Les modalités de paiement
- Le choix de l'espace de travail partagé à utiliser dans le cadre de la prestation

et auquel il sera annexé les présentes Conditions Générales de Vente.

Tout devis est valable 1 mois à compter de sa date d'émission.

Dans le cadre d'une réponse formulée après ce délai, le document sera réexaminé.

Toute modification de la commande initiale fera l'objet d'un devis complémentaire.

Le devis vaut bon de commande quand le Client le retourne sans aucune modification, daté, signé et revêtu de la mention "Bon pour Accord" et accompagné des présentes Conditions Générales de Vente dument acceptées et signées.

Pour toute commande :

- D'un montant égal ou supérieur à 50,00 € HT, un acompte de 30 % du montant total est demandé au Client qui devra être versé 14 jours après la signature du devis et le solde à l'achèvement de l'exécution de la mission,
- D'un montant inférieur à 50,00 €, l'intégralité de la somme est demandée au Client qui devra être acquittée 14 jours après la signature du devis.

Dans le cas où le Client a renoncé de façon anticipée à son droit de rétractation et a demandé le démarrage de la prestation dans les 14 jours suivant la signature du devis ou du contrat de prestation de service, la commande est à régler à réception des factures.

Le Prestataire confirmera au Client la bonne réception du devis, des présentes Conditions Générales de Vente, des 30 % d'acompte ou du règlement intégral de la commande, le cas échéant.

A défaut de réception du devis et des présentes CGV acceptés, du règlement correspondant à l'acompte ou, le cas échéant, du règlement total, le Prestataire se réserve le droit de ne pas commencer la mission.

Un contrat de prestation de service est obligatoirement établi entre le Client et le Prestataire à l'acceptation du devis, en cas de prestations régulières :

- Hebdomadaires, à partir d'1 heure pour un Client particulier et de 4 heures pour un Client professionnel
- Ou mensuelles, à partir de 4 heures pour un Client particulier et de 16 heures pour un Client professionnel

sur une période de 6 mois continus minimum.

La durée du contrat de prestation de service peut être de 6 mois ou d'1 an selon le besoin du Client.

Ces prestations régulières débutent à réception du contrat accepté avec la mention « Lu et approuvé », paraphé et signé. Le cachet commercial est obligatoire sur le contrat de prestation de service si le Client est une personne morale ou physique qui a procédé à la commande pour des activités professionnelles.

Toute modification contractuelle n'est valable qu'après un accord écrit et signé des deux parties. En cours d'exécution du contrat de prestation de service, les deux parties peuvent résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'1 mois (voir les conditions et les modalités à l'Article 9 des présentes CGV).

Les heures achetées, non utilisées, ne pourront pas être remboursées. En cas de forfait hebdomadaire ou mensuel régité par contrat de prestation de service conclu entre les deux parties, elles pourront être reportées.

ARTICLE 5 – EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations prévues à l'article 1 sont réalisées à distance via le télétravail dans les bureaux du Prestataire, en semaine du lundi au vendredi.

La mission débutera dès :

- Réception du devis accepté par le Client, des présentes Conditions Générales de Vente signées et du contrat de prestation de service annoté de la mention « Bon pour accord », paraphé et signé pour un Client, personne morale ou physique qui achète le service pour les besoins de son activité professionnelle,
- Et versement de l'acompte ou du paiement intégral demandé prévu dans le devis accepté ;

Le Prestataire s'engage à répondre aux sollicitations du Client pendant toute la durée de la prestation dans le cadre des tâches qui lui sont confiées (mail, téléphone).

Il est rappelé que le Prestataire réalise des prestations uniquement en semaine, du lundi au vendredi. Il n'est donc pas possible pour le Client de solliciter le Prestataire en week-end et sur les jours fériés dans le cadre d'une prestation en cours ou de lui demander le rendu d'une prestation sur ces périodes.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire tous les documents, informations et fournitures de bonne qualité nécessaires à la bonne réalisation de la mission.

Le Client peut à sa convenance transmettre ses données par :

- Mail : contact@rosaceo.fr
- Téléphone : 06 87 89 62 28
- Voie postale à l'adresse suivante : Rosaceo - Audrey DA SILVA - 1, impasse Amedeo Modigliani 31200 Toulouse

Si les données fournies par le Client s'avéraient incomplètes, erronées ou non conformes, les travaux supplémentaires d'études, de correction et les retards conséquents seraient à la charge du Client, sans pénalité exigible, voire entraîner une annulation de la commande.

Dans le cadre de missions de réponse aux appels d'offres publics et privés, le Client s'engage à demander la prise en charge d'un dossier dans un délai minimum de 15 jours ouvrables et à fournir l'ensemble des éléments demandés par le Prestataire, permettant de constituer le dossier, dans un délai minimal de 10 jours ouvrables avant la date butoir de dépôt du dossier. En cas de non-respect de ces délais, le Prestataire se réserve le droit de refuser la prestation.

Le Prestataire insiste sur le fait sur :

- Que sa mission dans le cadre de cette prestation est de réaliser le montage administratif du dossier et qu'à ce titre, le chiffrage, et les différents documents pour les études techniques restent à la charge du Client qui devra les lui communiquer,
- Que dans le cadre des réponses aux appels d'offres, elle n'est en aucun cas responsable de la décision prise par l'entité publique ou privée.

Le Client s'engage à confier au Prestataire uniquement les tâches mentionnées sur le devis ou le contrat de prestation de service, à obtenir les autorisations et à acquitter les droits éventuels sur les textes, photos, illustrations et en général toute œuvre utilisée dans les travaux demandés.

Également, les coordonnées indiquées par le Client doivent être exactes. Celui-ci s'engage à maintenir une adresse e-mail de contact et une adresse postale valides. Le Prestataire ne saurait être tenue pour responsable des conséquences que pourrait subir le Client dans l'hypothèse où il aurait omis de lui notifier toute modification de son identification.

Pour l'accomplissement des prestations prévues, le Prestataire s'engage à donner ses meilleurs soins conformément aux règles et pratiques de la profession.

Toutefois, la présente obligation n'est de convention expresse que pure obligation de moyens. Aussi, les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif.

Le Prestataire s'engage à les respecter, mais tout retard raisonnable dans l'exécution des prestations ne pourra en aucun cas donner lieu à des dommages et intérêts, pénalités de retard ou annulation de la commande au profit du Client. Ainsi la livraison est réalisée à la date indiquée sur le devis, sauf accord contraire ou retard du Client pour confirmer sa commande, pouvant donner lieu à un dépassement de délais.

Cependant, le Prestataire s'engage à informer son Client d'une éventuelle modification du délai dans des cas prévisibles.

Tout dépassement de délais dû à des modifications demandées par le Client en dehors de la prestation prévue sur le devis entraînera une facturation supplémentaire.

Les travaux seront remis selon les conditions indiquées sur le devis. Si le choix du Client se porte sur la voie postale, ce dernier devra en supporter les coûts afférents.

Le Prestataire délivre des prestations de service uniquement à distance, en télétravail dans les locaux de la société. Les prestations doivent donc s'inclure dans une démarche de travail partagé sur une plateforme permettant l'accès à distance des données.

Lors de chaque mission, le Client et le Prestataire conviennent d'un commun accord de l'espace de travail partagé le plus adapté afin que le Client puisse prévisualiser ses documents, ce qui lui permet à tout moment d'émettre ses observations et de demander des modifications. Il appartient donc au Client de contrôler le résultat de la prestation avant de procéder au paiement. Par conséquent, le produit fini sera considéré comme satisfaisant et accepté en l'état par le Client dès lors qu'il aura procédé au solde du règlement. Toute réserve formulée ultérieurement ne sera plus prise en compte par le Prestataire et ne pourrait engager sa responsabilité.

Ainsi, le Client peut choisir de :

- Mettre à disposition du Prestataire la plateforme de son choix (Teams, OneDrive, toute autre plateforme,
- Disposer de l'espace collaboratif et sécurisé OneDrive du Prestataire (dans ce cas le Prestataire communique au Client un lien d'accès avec un mot de passe unique et personnel)

L'espace partagé retenu pour la prestation dédiée est indiqué sur le devis et le contrat de prestation de service s'il y en a un.

ARTICLE 6 – TARIFS, FRAIS, MAJORATIONS ET REVISION

Les tarifs sont indiqués sur le site internet du Prestataire et sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande.

Ces tarifs sont exprimés en euros et ne sont pas soumis à la TVA, conformément à l'article 293 B du Code général des Impôts.

Les prestations réalisées par le Prestataire peuvent être facturées à la tâche et à l'heure pour des prestations occasionnelles et au forfait, sous contrat de prestation de service pour des prestations régulières.

En fonction de commande du Client, ces prestations peuvent réalisées être à la carte ou au Pack.

Les services aux Clients professionnels sont négociés de gré à gré et leur tarif final peut varier en fonction des exigences particulières que requièrent les prestations. Ainsi les tarifs indiqués sont donnés à titre indicatif et ne remplacent nullement un devis personnalisé en bonne et due forme.

Les tarifs sont majorés des éventuels frais d'affranchissement, d'impression, de reliure, de fourniture particulière et/ou de toute autre demande sortant des prestations convenues dans le cadre du devis accepté par le client applicables le jour de la commande.

Pour toute commande d'une prestation d'envoi en nombre, une provision correspondant aux frais d'affranchissement aux tarifs en vigueur à la commande est demandée.

Les prestations réalisées en urgence à la demande du Client (prestation à réaliser en moins de 72 heures ouvrées) seront majorées de 25% appliqués à l'établissement de la facture. Ces termes sont convenus au préalable entre le Client et le Prestataire et figurent sur le devis.

Dans le cas où une loi supprimerait la franchise de TVA au régime d'auto-entrepreneur, ou si le Prestataire viendrait à changer de statut ou de régime, le taux de TVA applicable serait automatiquement appliqué au Client et par voie de conséquence, le prix majoré du taux de TVA.

Les tarifs sont révisables au 1er janvier de chaque année et sans préavis de la part du Prestataire. Toutefois, il est entendu que les travaux en cours seront facturés aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande, validée par la signature du devis et des présentes CGV.

Dans le cadre de prestations régulières sous contrat, le Prestataire se réserve le droit de revoir ses tarifs à la hausse chaque année à la date d'anniversaire dudit contrat. Si tel est le cas, le Client en sera averti par courrier ou par mail 1 mois avant la date d'anniversaire et le présent contrat fera l'objet d'un avenant.

ARTICLE 7 – MODALITES DE REGLEMENT, ANNULATION ET ACOMPTE

Les conditions et délais de règlement varient selon le type, le volume et le montant des prestations et sont mentionnés sur chaque devis.

Les prestations ponctuelles dont le montant est inférieur à 50,00 € sont à régler dans leur intégralité 14 jours après l'acceptation du devis.

Pour toute commande dont le montant est égal ou supérieur à 50,00 €, un acompte de 30 % du montant total est demandé au Client qui devra être versé à l'acceptation du devis et le solde de 70% du montant total à l'achèvement de l'achèvement de la prestation. L'acompte est à verser 14 jours après l'acceptation du devis.

Dans le cas où le Client a renoncé de façon anticipée à son droit de rétractation et a demandé le démarrage de la prestation dans les 14 jours suivant la signature du devis ou du contrat de prestation de service, la commande est à régler à réception des factures.

Les travaux réguliers sous contrat sont facturés à la fin de chaque mois. Les factures sont à régler comptant à réception sauf avis contraire lors de l'établissement du contrat de prestation de service.

Le règlement des prestations s'effectue à réception de chaque facture, par virement bancaire, par paiement en ligne PayPal ou Lydia ou par chèque.

Dans le cadre de missions de réponse aux appels d'offres publics ou privés, et en sus du prix de la prestation prévue au devis, le Prestataire percevra une commission de 1,5 % du montant HT du marché dès lors que le Client aura été déclaré adjudicataire du marché.

A cette fin, le Client s'engage à communiquer spontanément et dans un délai de 8 jours au Prestataire, toute notification d'adjudication ou de non-adjudication du marché pour lequel elle aurait établi la réponse à l'appel d'offres. A réception de la notification d'adjudication par le Prestataire, une facture correspondant à la commission due sera adressée au Client et sera payable dans un délai de 30 jours. En cas de succès et de non-respect de cette règle, le Client restera redevable de la commission due, majorée de 15 % par mois de retard, calculée à partir de la date de notification du marché.

Tout dépassement du nombre d'heures initialement pré mensuel entraînera une facturation supplémentaire.

ARTICLE 8 – PENALITES DE RETARD ET INDEMNITE FORFAITAIRE

Sauf accord préalable entre les parties et conformément à l'article L. 441-6 du Code du commerce, le défaut de paiement, partiel ou total, entraîne de plein droit, dès le 30^{ème} jour suivant la date d'établissement de la facture, des pénalités de retard d'un montant égal à 3 fois le taux d'intérêt légal appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

Toute prestation non réglée donnera lieu à une mise en recouvrement judiciaire. Dans ce cas, le Client supportera les frais de mise en demeure et de contentieux, et se verra facturer, à titre somme égale à 15 % du montant total de la commande qu'il décreet de 40 € par dossier.

En outre, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier toutes Client, après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse.

ARTICLE 9 – DROIT DE RETRACTATION ET RESILIATION

Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-18 du Code de la Consommation, le Client particulier dispose d'un délai de 14 jours suivant la date de signature du devis ou du contrat de prestation de service, pour faire valoir son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à payer de pénalités. Voir modèles de courrier de rétractation en annexe des présentes CGV.

Lorsque les conditions qui permettent la mise en œuvre du droit de rétractation sont remplies, le Client professionnel a la possibilité de se rétracter dans un délai de 14 jours.

Le droit de rétractation entre professionnels est applicable dès lors que les trois conditions suivantes sont remplies :

- Le contrat est conclu hors établissement,
- L'objet du contrat n'entre pas dans le champ d'activité principale de l'entreprise,
- Le nombre de salariés de l'entreprise doit être inférieur ou égal à 5.

Le décompte du délai de 14 jours commence le lendemain de l'acceptation du devis pour un Client particulier ou de la signature du contrat de prestation de service pour un Client professionnel. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Cependant, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour des prestations de services totalement exécutées avant la fin de ce délai, ou dont l'exécution a commencé avec l'accord du Client, avant la fin de ce délai. Par ailleurs, le refus du Client de recevoir des livrables ne suffit pas à exprimer sa volonté de se rétracter.

En conséquence, le document réalisé dans sa totalité ou en partie le Prestataire et pour lequel le Client a usé de son droit de rétractation devient de fait la propriété du Prestataire et est soumis au droit en vigueur en matière de Propriété Intellectuelle.

Le Prestataire s'engage à rembourser le Client au plus tard dans les 14 jours qui suivent la date à laquelle elle a été informée par le Client de sa décision de rétractation, sauf retard justifié. Cependant, dans le cas où le Client use de son droit de rétractation avant la fin du délai de 14 jours, le Prestataire se réserve le droit de différer le remboursement jusqu'au jour de récupération des livrables fournis ou jusqu'à ce que le Client ait transmis une preuve d'expédition ou de transmission desdits livrables.

Le Prestataire procède au remboursement par le même moyen de paiement que pour l'achat de la prestation de service. Avec accord du Client, le Prestataire peut aussi utiliser un autre moyen sans frais supplémentaire. De même, le Prestataire rembourse au Client les frais éventuels d'affranchissement, d'impression, de reliure, de fourniture particulière applicables le jour de la commande et payés par le Client au moment de sa décision de rétractation.

Résiliation anticipée du contrat de prestation de service

En cours d'exécution du contrat de prestation de service, les deux parties peuvent résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'1 mois.

Ainsi, les deux parties pourront, en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque des obligations mises à sa charge par le présent contrat, résilier celui-ci de plein droit 1 mois après avoir adressé à l'autre partie une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure.

Dans le cadre de prestations régulières sous contrat de prestation de service, les deux parties peuvent résilier ledit contrat, par écrit, impérativement par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un délai de prévenance d'1 mois minimum.

La résiliation prendra donc effet à compter d'1 mois à partir de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

Dans le cas où le Client serait dans l'incapacité, soit d'assumer ses obligations nécessaires à la bonne exécution de la prestation par le Prestataire, soit de payer les factures dans les conditions stipulées dans le présent devis ou contrat de prestation de service, le Prestataire se réserve le droit de suspendre, voire d'arrêter l'exécution de ses obligations contractuelles aux torts du Client. La décision de suspension ou de résiliation sera alors notifiée par le Prestataire par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et prendra effet à compter d'1 mois à partir de sa date de première présentation, le cachet de la poste faisant foi.

Cette résiliation interviendra de plein droit sans qu'une action judiciaire soit nécessaire.

ARTICLE 10 – PROPRIETE DES RESULTATS

De convention expresse, les résultats de la prestation sont en la pleine maîtrise du Client à compter du paiement intégral des factures relatives à la prestation et le Client peut en disposer comme il l'entend. Le Prestataire s'interdit de faire état des résultats et de les utiliser de quelque manière que ce soit, sauf avec l'accord préalablement écrit du Client.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITE ET RESPECT DES DONNEES PERSONNELLES

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données qui le concerne. Le Client peut exercer ce droit en prenant contact directement avec le Prestataire par courrier postal (Rosaceo – Audrey DA SILVA – 1 impasse Amedeo Modigliani 31200 Toulouse) ou par e-mail à l'adresse suivante : contact@rosaceo.fr.

Également, chaque partie, s'engage à conserver strictement confidentiels les données, informations ou documents concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient (économiques, sociales, techniques, commerciaux) auxquels elle pourrait avoir connaissance à l'occasion du présent contrat.

Le Prestataire ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments exposés étaient du domaine public à la date de divulgation, ou si le Prestataire en avait connaissance ou les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

ARTICLE 12 – RESPONSABILITE ET CAS DE FORCE MAJEURE

Le Prestataire met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour prendre soin et préserver les fichiers informatiques et autres documents qui lui sont confiés par le Client pour la réalisation de sa prestation. Toutefois, compte tenu des risques de dommages ou de détériorations encourus par ce type de support, il appartient au Client de s'en prémunir par tous moyens à sa convenance.

Le Client convient que le Prestataire n'encourra aucune responsabilité à raison de toute perte de bénéfices, de trouble commercial, de demande que le Client subirait, de demandes ou de réclamations formulées contre le Client et émanant d'un tiers quel qu'il soit.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée pour une erreur engendrée par un manque d'informations ou des informations erronées.

Le Prestataire ne sera pas tenue pour responsable des incompatibilités informatiques dues aux versions de logiciels, ou aux systèmes d'exploitation, utilisés par le Client.

Le Prestataire s'engage à accomplir avec le plus grand soin et conformément au devis accepté et au contrat de prestation de service signé, les prestations commandées, et à proposer les délais les plus adaptés à la demande du Client, dans la mesure de ses disponibilités.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser tous travaux dont les intentions sont contraires à l'honnêteté ou à la morale (racisme, incitation à la violence, etc.).

Le Prestataire n'est nullement soumis à une obligation de résultats, seulement à une obligation de moyens.

Dans le cadre des prestations de saisie, mise en page, relecture et correction de textes, il appartient au Client de contrôler le résultat de la prestation avant paiement dans son espace de partage et de prévisualisation en ligne. Aucune contestation ne sera prise en compte dès lors que le Client aura procédé au paiement et téléchargé le document.

Dans le cadre de missions relatives au marchés publics et privés, le Client reconnaît expressément que le Prestataire ne peut lui assurer qu'une prestation d'assistance administrative dans les démarches à accomplir pour faciliter la réussite de la candidature à l'appel d'offres. En aucun cas le Prestataire ne peut être tenue à une obligation de résultat quant à la réussite pleine et entière de l'acceptation par l'acheteur public ou privé. En conséquence, le Client considère que la société Prestataire a contribué à lui donner le maximum d'éléments que la prestation soit une réussite. Toutefois, le Client se déclare d'accord pour encourir sous sa seule responsabilité le succès ou l'échec de la candidature à l'appel d'offres.

Dans l'hypothèse où le Prestataire ne serait plus en mesure d'assurer tout ou une partie de la prestation pour cause réelle et sérieuse, indépendante de sa volonté (accident, maladie grave...), sa responsabilité ne pourrait être engagée.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être mise en cause si la non-exécution ou le retard de l'une de ses obligations découle d'un cas de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil, soit catastrophe naturelle, mouvement social, vol, accident, panne EDF, guerre ou malveillance.

Dans tous les cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra entraîner d'indemnité supérieure à la somme versée par le Client pour les services prévus au devis ou au contrat.

ARTICLE 13 – DROIT APPLICABLE ET LITIGE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises aux droits français.

A défaut de résolution à l'amiable, le litige susceptible de s'élever entre les parties à propos de l'exécution ou du règlement d'une prestation sera porté et jugé devant le Tribunal de Commerce de Toulouse.

ARTICLE 14 – ANNEXES AUX PRESENTES CGV

ANNEXE 1 – Modèle de courrier de rétractation si prestation non commencée

ANNEXE 2 – Modèle de courrier de rétractation si prestation déjà commencée

Date :

Signature du Client
Précédée de la mention « Bon pour accord »

Tampon du Client professionnel

ANNEXE 1 – Modèle de courrier de rétractation si prestation non commencée

Envoi par Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : résiliation de contrat d'aide à domicile

Madame,

Je vous informe par ce courrier recommandé de ma décision de mettre fin à mon contrat numéro (numéro de contrat) souscrit auprès de vos services à la date du (date de début de contrat).

Comme le prévoit l'article L121-21 du Code de la Consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts. »

Etant encore dans ce délai de 14 jours, j'invoque donc mon droit de me rétracter sans besoin de me justifier.

Suite à la réception de ce courrier, je vous prie de procéder au remboursement des prestations et des frais supplémentaires éventuels frais éventuels d'affranchissement, d'impression, de reliure, de fourniture particulière applicables le jour de la commande et déjà engagés, dans un délai de quatorze jours, conformément à l'article L121-21-4 du Code de la Consommation.

Veillez accepter, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature du Client

ANNEXE 2 – Modèle de courrier de rétractation si prestation déjà commencée

Envoi par Lettre recommandée avec accusé de réception
Objet : résiliation de contrat d'aide à domicile

Madame,

Je vous informe par ce courrier recommandé de ma décision de mettre fin à mon contrat numéro (numéro de contrat) souscrit auprès de vos services à la date du (date de début de contrat).

Comme le prévoit l'article L121-21 du Code de la Consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts. »

Etant encore dans ce délai de 14 jours, j'invoque donc mon droit de me rétracter sans besoin de me justifier.

Conformément au formulaire de demande démarrage de la prestation avant ce délai de rétraction de 14 jours n° XXXX (indiquer le numéro du formulaire) que j'ai signée en date du (date formulaire), je reconnais avoir eu connaissance du fait que le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour des prestations de services totalement exécutées avant la fin de ce délai, ou dont l'exécution a commencé avec mon accord, avant la fin de ce délai ; et que si un acompte a été versé, il ne sera pas restitué.

Veuillez accepter, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature du Client