

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Article 1 : Application des conditions de prestations de services.

Toute commande conclue entre Sésame Services à la Personne et le client est composée des présentes « Conditions Générales » et des « Conditions Particulières » afférentes à chaque prestation. Ces prestations sont définies dans les « Conditions Particulières ». Aucune disposition contraire à ces conditions générales, lettres avec ou sans accusé de réception ou autre document émanant du client ne saurait être opposé à Sésame Services à la Personne s'ils n'ont pas été préalablement et expressément acceptés par écrit par Sésame Services à la Personne.

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du client. En conséquence, le fait de solliciter les services de Sésame Services à la Personne emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de prestations de services.

## Article 2 : Modalités d'exécution des prestations. « Conditions Particulières »

Acceptation du devis, signature du contrat de vente.

### Article 2.1 : Tarifs et prix.

Les tarifs de Sésame Services à la Personne dépendent des prestations choisies et du nombre d'heures effectuées.

Le tarif général est remis au client lors de la proposition commerciale. Si tel n'était pas le cas le client peut le réclamer auprès de nos services au 06 22 73 75 72.

### Article 2.3 : Durée des prestations occasionnelles ou régulières. (Hors Forfaits)

Toute prestation occasionnelle a une durée minimum de 3 heures à la suite. Toute prestation régulière a une durée minimum de 2 heures à la suite.

### Article 2.4 : Mise à disposition des matériels et produits.

Le client s'engage à fournir le matériel et les produits conformes aux normes de sécurité. Le client s'engage à limiter l'utilisation de produits dangereux ou contre indiqués. Le client s'engage à ne pas mélanger les produits. Pour les enfants et les seniors le client doit veiller à l'approvisionnement alimentaire non périmé pour la bonne exécution des prestations dans le cas où l'approvisionnement ne fait pas partie de la prestation.

### Article 2.5 : Réalisation des prestations d'entretien.

Les tâches rentrant dans le cadre des services domestiques sont limitées à des tâches d'entretien courant et ne concernent pas la réalisation de gros travaux d'entretien.

### Article 2.6 : Planification et modifications des prestations.

Toute modification ou annulation devra être signalée au moins 8 jours calendaires à l'avance. A défaut la prestation sera réputée comme due à hauteur de 2 heures au tarif habituel pour les prestations régulières et de 3 heures au tarif habituel pour les prestations occasionnelles.

### Article 2.7 : La notion de domicile

Il s'agit du lieu où doivent se dérouler les prestations : résidence principale, résidence secondaire (villégiature, loisirs, vacances), résidence services, logement-foyer.

### Article 2.8 : Déplacements et indemnités kilométriques.

Pour la garde d'enfant l'intervenant est autorisé à transporter des enfants avec les équipements conformes à la législation en vigueur. Le client s'engage à fournir les sièges et rehausseurs nécessaires pour le transport des enfants en voiture.

De manière spécifique les déplacements compris dans la prestation font l'objet d'une facturation dès le premier kilomètre (voir tarif général).

Lorsque le domicile du client est situé à plus de 5 kilomètres des bureaux de Sésame Services à la Personne des frais de déplacement sont applicables et facturés à chaque intervention. Le client qui signe commande aura donc accepté de son plein gré ces frais dû à l'éloignement.

### Article 2.9 : Les intervenants.

Les intervenants sont salariés de Sésame Services à la Personne. Leur emploi du temps est établi par la société et ne peut en aucun cas être modifié directement par le client. De plus, il est demandé au client de respecter les intervenants dans l'exécution des prestations.

### Article 2.10 : Enquête de satisfaction.

Elle permettra de noter et d'évaluer le déroulement et le contenu des prestations ainsi que de juger l'assiduité et la ponctualité de l'intervenant dans le but d'améliorer notre service.

## Article 3 : Obligations de Sésame Services à la Personne

Sésame Services à la Personne s'engage à garantir la qualité des services proposés à ses clients et à exécuter les obligations qui lui incombent au titre des conditions d'exécution des prestations convenues.

Le client s'engage à faire connaître à Sésame Services à la Personne et aux intervenants affectés aux services les conditions particulières spécifiques à l'environnement de la prestation ainsi que les consignes de sécurité.

La responsabilité de Sésame Services à la Personne ne peut être engagée :

- en cas de non-respect par le client de ses responsabilités contractuelles,
- en cas d'informations erronées fournies par le client à Sésame Services à la Personne,
- en cas de force majeure au sens de la jurisprudence française.

## Article 4 : Obligations du client.

Le client s'engage à notifier auprès de Sésame Services à la Personne tout changement relatif au contenu des prestations dans un délai de 8 jours calendaires.

Le client certifie avoir contracté toutes les assurances légales concernant ses biens et ses responsabilités civiles.

Le client s'engage à signer à l'issue de chaque prestation le compte rendu d'intervention sur l'ordre de mission ou le cahier de liaison pour les enfants et les seniors.

## Article 5 : Résiliation ou annulation des prestations.

Les deux parties sont libres de mettre fin aux prestations occasionnelles par écrit en respectant un préavis de 8 jours calendaires. Pour des prestations régulières ce préavis est de 3 mois à la date anniversaire de signature des « Conditions Particulières ». Le non-respect de ce préavis par le client entraînera la facturation des prestations sur la période. Sauf convention contraire, à cette échéance les prestations sont reconduites de plein droit par tacite reconduction.

En cas d'annulation par le client d'une prestation moins de 24 heures avant l'heure prévue d'intervention, la prestation est réputée consommée et est facturée au client sauf cas de force majeure. Néanmoins Sésame Services à la Personne s'efforcera de déplacer la date d'intervention.

## Article 6 : Facturation, règlements, retards de paiement, clause pénale.

Les règlements se font avant la réalisation pour une prestation occasionnelle, à la réalisation pour une prestation régulière. Le minimum de facturation est de 2 heures. Le paiement pourra se faire par chèque bancaire, Titre CESU préfinancé, virement bancaire, prélèvement automatique, paiement en ligne. En cas de rejet du chèque bancaire ou du prélèvement automatique les frais du rejet seront aussitôt refacturés au client.

Aucun règlement en espèces n'est accepté sauf autorisation de Sésame Services à la Personne. La monnaie ne sera pas rendue sur le Titre CESU préfinancé.

Le non paiement de tout ou partie de la dette à l'échéance, entraîne de plein droit l'exigibilité intégrale et immédiate de toutes les sommes dues et la possibilité de surseoir à l'exécution de nouvelles prestations. Conformément à la Loi de Modernisation de l'Economie n° 2008-776 du 4 Août 2008, des pénalités de retard égales à 3 fois le taux d'intérêt légal, seront exigées sur le montant TTC sans qu'un rappel ne soit nécessaire dès le jour suivant la date de règlement sur la facture

En outre, et à titre de clause pénale, en cas de retard de paiement de plus de 30 jours à compter de la date mentionnée sur la facture, il sera dû, en sus, une pénalité de 20 % des montants impayés (avec un minimum de 30 €), et ce, sans mise en demeure préalable et sans préjudice des intérêts légaux et dépens en cas d'action judiciaire.

## Article 7 : T.V.A.

Le taux de TVA est celui appliqué aux activités exercées à domicile. Si ce taux de TVA est modifié à la baisse ou à la hausse, la tarification des services proposés par Sésame Services à la Personne sera alors revue en conséquence, même si le changement intervient après la commande du client.

## Article 8 : Agrément et attestation fiscale.

Sésame Services à la Personne conformément à l'agrément d'Etat obtenu s'engage à faire parvenir au client une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir une réduction de 50% du montant des heures facturées et réglées l'année précédente( selon la loi de finance et décrets en vigueur). Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction d'impôt précitée. L'attestation fiscale est adressée selon les informations renseignées sur la commande de prestation.

## Article 9 : Assurances et Responsabilité Civile.

Sésame Services à la Personne a souscrit un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant être occasionnés au domicile du client par l'intervenant. Sésame Services à la Personne ne saurait être tenu pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel et des produits fournis par le client. Néanmoins, dans le cadre de la procédure d'indemnisation le client devra indiquer, par écrit, les circonstances détaillées du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de la procédure d'indemnisation. Une franchise de 200 € sera appliquée.

## Article 10 : Litiges, contestations.

En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le client est invité à contacter nos services au 06 22 73 75 72, et de faire parvenir par courrier(cachet de la poste faisant foi), fax ou Email l'objet de sa réclamation dans les quatre jours calendaires suivant l'incident.

## Article 11 : Confidentialité et protection des informations personnelles.

Sésame Services à la Personne s'engage à ne transmettre à aucun tiers les informations fournies par le client dans le cadre des prestations. Ces informations sont exclusivement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre de l'entreprise.

Conformément à la loi informatique et liberté du 06 janvier 1978 le client, dispose d'un droit d'accès, d'opposition aux données personnelles le concernant. Il suffit au client d'en faire part à Sésame Services à la Personne par courrier, en indiquant nom prénom et adresse complète.

## Article 12 : Concurrence déloyale.

Le client, en faisant appel à Sésame Services à la Personne, s'interdit, sauf autorisation expresse de Sésame Services à la Personne, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qu'il lui a été proposé par Sésame Services à la Personne pour effectuer des prestations identiques. Tout manquement à ce principe sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera porté devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de Sésame Services à la Personne.

## Article 13 : Déontologie des intervenants de Sésame Services à la Personne.

Pendant l'exécution des prestations, tout intervenant de Sésame Services à la Personne s'interdit de solliciter ou d'accepter sous quelque forme que ce soit des commissions des pourboires ou tout autres avantages en nature de la part du client.

Les intervenants de Sésame Services à la Personne ne pourront emprunter ou utiliser du matériel ou véhicule en dehors des horaires d'interventions chez le client.

## Article 14 : Loi applicable.

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de prestations de services sont soumises au droit français.