



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES : Les présentes conditions générales de vente de services, ci-après dénommées CGV, définissent l'ensemble des droits et obligations de : **CH Guidance représentée par Caroline HARRAULT**, domiciliée à Paris au 59 Quai Jacques Chirac 75007 Paris, ci-après dénommée le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de services. Conformément au contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations réalisées sont soumises aux CGV décrites ci-dessous. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec le Prestataire implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre des clauses établies en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

ARTICLE 2 : NATURE DES PRESTATIONS : le Prestataire intervient auprès de personnes physiques ou morales, françaises ou étrangères, dans le cadre d'une surcharge temporaire de leur agenda pour les soulager en facilitant, organisant et coordonnant les tâches administratives à accomplir selon un format de séances de travail précisés dans les conditions particulières de vente (CPV). Chaque service est personnalisé et adapté à l'environnement du client. Le Prestataire ne se substitue pas aux métiers du service à la personne ou aux professionnels compétents et n'intervient pas dans les cas suivants : aide à domicile, aide aux courses, aide aux devoirs, garde d'enfants, personnes dépendantes en général, réception de personnes ou de colis, déménagement (manutention), transport de personnes. Le Prestataire peut toutefois aider un particulier ou une entreprise à préparer et organiser le déménagement d'un lieu d'habitation ou de bureaux/locaux professionnels. Le Prestataire peut organiser le transport, l'hébergement, la feuille de route et accompagner le client lors d'un voyage/événement en France ou à l'étranger.

ARTICLE 3 : DEVIS ET COMMANDE : Le prestataire intervient à la demande expresse du client. Toute prestation fera l'objet d'un devis et d'un contrat. Le devis adressé par le Prestataire au client par courrier électronique précise : la date de rédaction et la durée de validité de l'offre ; le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire ; le nom et l'adresse du client ; le lieu d'intervention indiqué par le client le cas échéant ; la description de la prestation proposée ; les jours des séances prévues pour la prestation demandée par le client ; le prix forfaitaire de la prestation HT et TTC, les frais pour les déplacements effectués à la demande du client. Les conditions particulières de vente (CPV) établies à la suite du devis reprennent l'ensemble des éléments réglementaires nécessaires au bon déroulement des prestations. En signant ces CPV, le client certifie avoir pris connaissance des tarifs, du mode de calcul des éventuels suppléments et de l'ensemble des CGV (conditions générales de vente). Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client doit nous retourner les CPV sans aucune modification : soit par courrier, dûment signé et daté avec la mention " Bon pour accord ", soit par e-mail avec l'expression du consentement du client. La commande ne sera validée qu'après retour du contrat, accepté et signé, accompagné du règlement. Un acompte est demandé pour les interventions ponctuelles. A défaut de réception de l'accord du client et des éléments énumérés ci-dessus, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

ARTICLE 4 : DROIT DE RETRACTATION : Le client a le droit de se rétracter sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Le délai de rétractation expire 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le 1er jour ouvrable suivant. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à sa disposition ou par toute autre déclaration, exprimant sans ambiguïté sa volonté de se rétracter. Si la prestation a commencé à la demande expresse du client avant l'expiration du délai de rétractation et que ce dernier exerce son droit de rétractation, les heures travaillées jusqu'à la réception par le Prestataire du formulaire de rétractation sont dues ainsi que les frais annexes. L'exercice du droit de rétractation entraîne la résiliation de plein droit du contrat de prestation de services.

ARTICLE 5 : PRIX : Les prix des prestations sont ceux détaillés dans les devis ou CPV, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et incluent la TVA (20%) lorsqu'elle est applicable. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment son taux horaire ou les frais annexes demandés au client. Dans ce cas, le client sera prévenu au moins 1 mois avant l'application de l'augmentation de prix et pourra arrêter les services sans aucune pénalité en respectant le même délai de 1 mois. Le taux horaire sera majoré des éventuels frais administratifs détaillés dans chaque devis et contrat. Cas des demandes irrégulières (voir article 6)

ARTICLE 6 : HEURES FACTURÉES : Le client reçoit chaque fin de mois la facture contenant les prestations du mois écoulé avec une attestation de présence et les éventuels frais annexes. Le nombre de séances facturées correspond au nombre de séances inscrites sur l'attestation de présence et signées par le client. **Annulation à l'initiative du client - délai de prévenance :** Les interventions qui ne peuvent avoir lieu, du fait du client, malgré le déplacement du Prestataire seront facturées dans leur intégralité sauf en cas de motifs légitimes invoqués par le client (incident ou accident survenu dans la journée et n'ayant pas permis au client de prévenir le Prestataire en cas de force majeure - voir article 11). Les interventions annulées par le client moins de 48 heures avant sans déplacement seront facturées à hauteur de 50% de la durée prévue sauf en cas de motif légitime invoqué par le client tel que maladie, hospitalisation, ou cas de force majeure (voir article 11).

ARTICLE 7 : CONDITIONS DE PAIEMENT : Les factures sont payables à réception. Le début des séances aura lieu après réception de la facture d'acompte. Le solde sera facturé chaque mois à la fin de la prestation.

ARTICLE 8 : RETARD DE PAIEMENT : Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit : l'exigibilité immédiate de toute somme restant due, le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts au taux de 1,5 % par mois de retard. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due et court à partir du jour suivant la date de paiement figurant sur la facture, jusqu'à son paiement intégral, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Le taux applicable est calculé au prorata-temporis, après 2 rappels, le Prestataire pourra faire appel à un sous-traitant spécialisé pour le recouvrement. Le client supportera une indemnité de recouvrement de 100 € en plus de la pénalité de retard, le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de suspendre toute nouvelle demande de la part du client.

ARTICLE 8 : DUREE - RESILIATION : La durée des prestations est définie dans le devis ou le CPV. Si la durée n'est pas précisée, le contrat est à durée indéterminée. Chaque partie se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment : pour motif personnel en respectant un délai de préavis d'un (1) mois. Ce délai peut être réduit avec l'accord des deux parties, en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat, sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Le contrat prendra fin, à cet effet, cinq (5) jours ouvrables après l'envoi par la partie demanderesse d'une lettre recommandée avec accusé de réception indiquant le motif de la résiliation, pour autant que l'autre partie n'ait pas, dans le délai de cinq (5) jours, remédié à la situation. En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai précité, la partie demanderesse a le droit de résilier immédiatement le contrat. Mode de résiliation : le client peut demander la résiliation par courrier électronique en demandant au prestataire de services un accusé de réception du courrier électronique ou par courrier recommandé avec accusé de réception du courrier électronique.

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE : Aucune partie ne pourra être considérée comme défaillante dans l'exécution de ses obligations et tenue pour responsable, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause 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, indépendant de sa volonté et échappant à son contrôle, tel que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, pandémie, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, interruptions de service EDF de plus de deux (2) jours, défaillance du matériel informatique, absence de longue durée (accident ou maladie). Dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables à compter de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts pour éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas allégué aura disparu. Toutefois, si la cause de force majeure persiste au-delà d'une période de quinze (15) jours ouvrables à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier le contrat, sans octroi de dommages-intérêts. Cette résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception. En cas de résiliation du contrat par le client pour cause de force majeure, le client doit payer au prestataire tous les montants dus jusqu'à la date de résiliation.

ARTICLE 10 : OBLIGATIONS ET CONFIDENTIALITE : Le prestataire s'engage à : respecter la plus stricte confidentialité sur les informations fournies par le client, et désigné comme tel, ne divulguer aucune information sur les services fournis à ses clients. Ne sont pas considérées comme confidentielles les informations qui doivent être divulguées pour l'accomplissement des formalités de dépôt prescrites par la loi. Les RGPD sont disponibles sur le site www.carolineharrault.fr.

ARTICLE 11 : RESPONSABILITE : Compte tenu de la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyens. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations dans les règles de l'art et dans les règles de l'art, selon les termes et conditions de la convention. Le prestataire de services s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables. Le prestataire est couvert par une assurance responsabilité civile. Le prestataire ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages causés par le client.

ARTICLE 12 : LITIGES - LES présentes CGV et les CPV signées entre les parties sont régies par le droit français. Pour tout litige entre les parties, un médiateur peut être saisi, par exemple l'Association des Médiateurs Européens, dont le siège social est Maison du Barreau 2-4 rue de Harlay 75001 PARIS. A défaut de résolution amiable, tout litige persistant entre les parties relatif à l'exécution ou à l'interprétation des CGV et du contrat relèvera de la compétence des tribunaux de Paris (75).

Le client doit dater et signer ces CGV
Rédiger manuellement la mention

"Lu et approuvé"

Entreprise/client :

Date de la demande :

Signature :