

Conditions générales de vente d'ACCES AUX SERVICES A LA PERSONNE

Le contrat (ci-après le « Contrat ») est conclu entre un particulier ayant passé la commande (ci-après le « Client ») et une société déclarée de services à la personne en mode « prestataire » (ci-après « ACCES SAP ») sous le numéro SAP532923984 depuis le 13 février 2012. Il comprend les conditions particulières définies dans le devis accepté ou dans un contrat spécifique et les présentes conditions générales de vente (ci-après « Conditions Générales »).

ACCES SAP est une SAS à capital variable, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 532 923 984, dont le siège social se situe au 4 rue de la Bourse 75002 Paris.

Les présentes Conditions Générales sont parties intégrantes des Contrats de prestations de services à la personne prévus à l'article D7231-1 du Code du travail, conclus et/ou exécutés par un Adhérent de la coopérative ACCES SAP en France. Elles définissent l'intégralité de l'accord des parties. Elles définissent les conditions générales dans lesquelles un Adhérent de la coopérative ACCES SAP réalise les prestations décrites dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières. Elles remplacent et annulent toutes Conditions Générales, lettres, accord ou offres antérieures.

Elles sont accessibles et imprimables à tout moment par un lien direct en bas de la page d'accueil du site de présentation ACCES SAP.

Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le Contrat conclu entre elles incluant les présentes.

ACCES SAP se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment, sans avertissement préalable. Elles peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions particulières.

En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

I) Loi applicable

Le Contrat et les présentes Conditions Générales sont soumis à la loi française et aux règles de compétences territoriales françaises.

II) Juridiction compétente – Règlement des litiges

En cas de litige entre le professionnel (ACCES SAP) et le consommateur (le Client), ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur (le Client) a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir

l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 boulevard Saint-Germain – 75007 Paris.

Le tribunal compétent en cas de litige sera le lieu de domicile du défendeur ou, au choix du demandeur, du lieu d'exécution de la prestation.

III) Devis

La prestation proposée fait l'objet d'un devis écrit valable pour la durée qu'il précise, ou à défaut de précision pour une durée d'un mois.

Le devis est soumis à l'approbation du Client, la signature du devis par le Client valant bon de commande et accord préalable. L'engagement de fourniture des prestations n'est parfait et définitif qu'après acceptation expresse et par écrit de la commande du Client, par la signature du devis.

Ce devis est établi sur la base d'un prix toutes taxes comprises auquel est compris la TVA calculée au taux en vigueur à la date de son émission. Toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires à venir sera répercutée au Client.

IV) Commande – Formation du contrat

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis ou du Contrat spécifique précisant les conditions particulières par le Client. Toute demande de modification du devis ou du Contrat spécifique précisant les conditions particulières, faite par observation ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du Contrat et donnera lieu à l'établissement d'un devis modificatif ou d'un avenant au Contrat spécifique.

Le Contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif ou l'avenant est accepté par le Client.

V) Prestations réalisées par un Adhérent de la coopérative ACCES SAP

Les prestations ainsi que leurs conditions d'exécution sont expressément spécifiées par le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières.

Les Prestations sont réalisées par un adhérent de la coopérative ACCES SAP (ci-après « l'Adhérent »), lequel détient obligatoirement une part sociale de la coopérative ACCES SAP et est à ce titre un associé

coopérateur. L'Adhérent intervient donc en qualité d'associé de la coopérative, dans le cadre des prestations commandées auprès d'ACCES SAP, sans lien contractuel direct avec le Client. ACCES SAP agit en qualité de prestataire de services à la personne. ACCES SAP assure l'encadrement, le suivi et le contrôle des Adhérents.

Les prestations sont réalisées par des Adhérents de la coopérative, agissant au nom et sous la responsabilité d'ACCES SAP.

L'Adhérent s'engage, selon les besoins du Client, pour une prestation ponctuelle ou pour un contrat à exécutions successives.

L'Adhérent émet obligatoirement et gratuitement, au nom d'ACCES SAP, un devis personnalisé au Client à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations lorsque le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC mensuel ou au Client qui lui en fait la demande.

VI) Exécution du Contrat

Les prestations sont réalisées au domicile du Client. L'Adhérent s'engage à fournir au Client un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec la prestation à réaliser.

I. Prestations ponctuelles

Les prestations sont exécutées à la date prévue sur le devis accepté ou dans le contrat spécifique définissant les conditions particulières. Une modification de la date d'intervention pourra être convenue d'un commun accord entre les Parties, sous réserve d'un accord écrit, sans que cela ne donne nécessairement lieu à l'établissement d'un nouveau contrat ou devis, sauf stipulation contraire.

II. Contrat d'intervention - contrat d'entretien

Un contrat d'intervention ou d'entretien peut être conclu entre les Parties.

Les Parties liées par un contrat d'intervention sont engagées pendant toute la durée du contrat.

Les conditions de résiliation du contrat sont prévues à l'article IX.

Il peut être conclu sans échéancier de paiement (règlement comptant) (2.1) ou avec échéancier de paiement (2.2).

2.1) Règlement comptant

Les Parties définissent ensemble les dates d'intervention. Le planning d'interventions sera élaboré d'un commun accord entre l'Adhérent et le Client. La facturation est soumise à la réalisation de la prestation par l'Adhérent.

2.2) Règlement avec échéancier de paiements

Un échéancier de paiement pourra être mis en place d'un commun accord entre l'Adhérent et le Client, cela afin de permettre au Client une facilité de paiement.

Le planning d'interventions sera élaboré d'un commun accord entre l'Adhérent et le Client, et ce planning pourra comprendre des prestations plus ou moins régulières, selon les besoins du client, tout en émettant des factures dont le montant est lissé sur toute la durée du contrat. L'échéancier n'est ainsi pas soumis à un passage déterminé, mais à la réalisation d'une prestation globale. La prestation globale correspond à un ensemble de services définis contractuellement, notamment par le biais d'un devis.

VII) Délai

Les prestations sont exécutées dans le délai indiqué au devis, sauf empêchement ou interruption indépendante de la volonté ou du fait de l'Adhérent sauf cas de force majeure.

VIII) Prix – Facturation – Paiement

Les conditions de prix sont fixées dans le devis ou le contrat spécifique fixant les conditions particulières en fonction du barème des tarifs horaires en vigueur pour l'année en cours ainsi que s'il y a lieu les bases de révision ou de revalorisation éventuelles.

Le Client a la possibilité de régler le montant dû par chèque à l'ordre de ACCES SAP, par carte bancaire via un lien de télépaiement sécurisé, par virement bancaire (les coordonnées sont disponibles sur le talon de la facture reçue), par chèque emploi service universel préfinancé papier et dématérialisé ou par prélèvement de l'Urssaf via le service de l'Avance immédiate du crédit d'impôt si le Client est éligible et inscrit.

Le paiement de la facture peut être exigé à réception de la facture ou entre 15 et 45 jours après émission de la facture. Le délai de paiement est précisé sur la facture à régler.

Par principe, la facture émise au titre du présent Contrat correspond à la réalisation de la prestation globale définie au devis ou au contrat spécifique, indépendamment du nombre de déplacements nécessaires. Lorsque la prestation n'est pas réalisée, aucune facture n'est émise ; lorsqu'elle l'est, le prix reste intégralement exigible.

1) Prestation ponctuelle

Lorsque l'Adhérent réalise une intervention ponctuelle, le devis ou le Contrat spécifique précisant les conditions particulières peut prévoir le versement par le Client d'un acompte ou d'arrhes.

Une facture sera adressée au Client après l'exécution de la prestation. La facture est payable à réception.

2) Contrat d'intervention

Le devis ou le Contrat spécifique précisant les conditions particulières du Contrat précise le nombre et le type de prestations à effectuer.

Que ce soit pour un contrat d'intervention avec ou sans échéancier de paiement, ACCES SAP adresse au Client, selon la périodicité convenue, une facture au titre des prestations prévues. La facture est payable à réception.

Un nouveau contrat spécifique précisant les conditions particulières ou devis est envoyé chaque année.

Conformément aux dispositions de l'article L 121-18-2 du Code de la Consommation, ACCES SAP ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

2.1) Règlement comptant

La facturation est soumise à la réalisation de la prestation par l'intervenant. Si la prestation n'est pas réalisée, elle ne sera pas facturée.

En cas de définition d'un planning d'interventions, 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.

2.2) Règlement avec échéancier de paiements

Un échéancier de paiement peut être mis en place afin d'étaler le paiement de la prestation sur une durée déterminée, la facturation étant alors soumise à la réalisation d'une prestation globale.

Ainsi, le Client peut être facturé mensuellement pour un montant identique qui correspond à une prestation globale. Cette prestation globale peut, selon accord des Parties, comprendre des prestations mensuelles régulières ou bien un calendrier spécifique selon les besoins du Client.

IX) Résiliation – Renouvellement

1) Contrat d'intervention / contrat d'entretien paiement comptant

Le contrat d'intervention est conclu pour une durée déterminée et doit être exécuté jusqu'à son terme. Si le Client souhaite résilier le contrat de manière anticipée, le prix de l'intégralité des prestations prévues au Contrat sera dû par le Client.

Cependant, certaines exceptions viennent temporiser ce principe de prohibition de résiliation unilatérale du contrat à durée déterminée. En effet, ce dernier pourra faire l'objet d'une résiliation dans les cas suivants :

- le consentement mutuel des deux parties (article 1193 du Code civil),
- la force majeure,
- la gravité du comportement de l'une des parties.

Chaque partie peut également mettre fin au Contrat si son cocontractant ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de faire cesser le manquement devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Si l'autre partie ne se conforme pas à ses obligations dans le délai prévu par la mise en demeure, délai ne pouvant pas être inférieur à 15 jours, le Contrat sera alors automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation.

2) Contrat d'intervention / contrat d'entretien avec échéancier de paiement

Le contrat relatif à la mise en place d'un échéancier de paiement doit être exécuté jusqu'à son terme.

Si le Client souhaite résilier le contrat de manière anticipée, le prix de l'intégralité des prestations prévues au Contrat sera dû par le Client. Les paiements devront intervenir selon l'échéancier convenu.

X) Responsabilité – Assurances

ACCES SAP est tenu à une obligation de moyens, et non de résultat, dans l'exécution des prestations.

ACCES SAP est responsable de la bonne exécution des prestations réalisées à domicile, y compris lorsqu'elles sont exécutées par un Adhérent agissant en son nom. ACCES SAP se réserve le droit d'exercer un recours à l'encontre de l'Adhérent en cas de faute, manquement ou en cas de réclamation de la part du Client.

ACCES SAP n'intervient pas directement dans la réalisation matérielle des prestations entre l'Adhérent et le Client, lesquelles dépassent son champ de compétences et d'intervention. ACCES SAP encadre, contrôle, facture les prestations, et délivre les attestations fiscales. ACCES SAP s'assure que ses Adhérents répondent à des critères de compétence et de conformité aux exigences des services à la personne.

ACCES SAP sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure conformément à la définition de l'article 1218 du Code civil.

Les Parties conviennent que seront notamment et non limitativement assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les émeutes, les épidémies, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles

assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public.

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 l'Adhérent 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, ACCES SAP a droit au paiement des prestations déjà réalisées à l'inclusion des frais de toute nature, régulièrement engagés auprès de tiers dans le cadre de la prestation.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, l'Adhérent a souscrit une assurance responsabilité civile dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation qui pourra être remise au Client sur simple demande de celui-ci.

XI) Non sollicitation du personnel

Le Client s'interdit d'embaucher directement ou de faire embaucher le personnel de l'Adhérent ayant travaillé à son domicile. L'interdiction est valable pour une durée de douze mois à compter de la dernière intervention de l'Adhérent chez le Client.

XII) Nullité

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat et/ou des Conditions Générales s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes Conditions Générales, ni altérer la validité de ses autres dispositions.

XIII) Non renonciation

Le fait qu'une Partie n'exige pas l'exécution de l'une ou l'autre des dispositions, conditions ou obligations prévues dans les présentes Conditions Générales n'emportera en aucun cas renonciation de sa part pour l'avenir à l'exécution des dispositions, conditions, obligations, options, droits ou remèdes en cause. Les présentes Conditions Générales continuent par conséquent de s'appliquer et d'avoir plein effet.

XIV) 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. La modification de la réglementation ne peut pas justifier la résiliation d'un contrat à exécution successive en cours d'exécution.

XV) Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par courrier recommandé permettant l'obtention d'un avis de réception à :

Accès SAP
Service Administratif
4 rue de la Bourse
75002 Paris

XVI) Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze 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 premier jour ouvrable suivant pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Afin d'exercer le droit de rétractation, le Client doit faire parvenir à ACCES SAP au 4 rue de la Bourse 75002 Paris Tel : 01 83 94 14 94 – Fax : 01 78 76 50 04 – contact@aces-sap.com sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté par courrier recommandé permettant l'obtention d'un avis de réception.

En cas de rétractation du Contrat par le Client, tous les paiements reçus seront remboursés, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où l'information de la décision de rétractation du Contrat est parvenue à ACCES SAP.

Toutefois, si la prestation a commencé avant l'expiration du délai de rétractation et que le Client exerce son droit de rétractation, les heures effectuées jusqu'à la réception par ACCES SAP du formulaire de rétractation sont dues.

EXEMPLE

A l'attention de Accès SAP, 4 rue de la Bourse – 75002 Paris,

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ACCES AUX SERVICES A LA PERSONNE portant le numéro : ____ A_____

Devis/contrat reçu le :

Nom du client :

Adresse du client

Signature du client :

Date : __/__/____