

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES JARDINAGE

Les présentes conditions générales (CGV) s'appliquent à tous les contrats de ventes de produits et de prestations de services d'entretien et d'aménagement paysagers conclus et/ou exécutés par la société **Service à Dom'** et/ou **Créa Service Jardin**, en France.

Le client faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des conditions présentes. Ces conditions générales de vente sont applicables à tous les clients à partir du 17 Mai 2024.

Objet : Le présent document définit les conditions générales dans lesquelles la société s'engage à réaliser pour le client les prestations de services décrits dans le contrat de prestations signé entre la société et le client.

1. Commande : Un devis gratuit est établi avant le début des prestations. Le devis est valable pour une durée **de 15 jours**. La signature du devis par le client valant pour acceptation du devis et engagement pour la société à mettre en place les prestations demandées. Dans l'hypothèse où la société serait dans l'impossibilité de mettre en place les prestations demandées, la société s'engage à en informer immédiatement le client et à tout mettre en œuvre pour orienter le client vers une solution de remplacement.

Toute demande de modification d'un devis, faite par observation sur celui-ci ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat sur la base du devis modifié et donnera lieu à l'établissement, par la société, d'un devis modificatif. Le contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif est accepté par le client. L'acceptation du devis se matérialise par la signature du client.

2. Conditions d'exécution des prestations : Les prestations sont réalisées sur les espaces vert du client. Les appareils et matériel sont fournis par la société, préalablement portées à la connaissance de l'intervenant. La société s'engage à fournir au client un ensemble de compétences, en particulier avec des moyens humains qualifiés en adéquation avec la prestation à réaliser.

Les travaux sont exécutés par le personnel de la société lié par un contrat de travail conforme à la législation en vigueur. La société s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les recommandations et prérogatives demandées par le client. La société s'engage à remplacer dans les meilleurs délais tout intervenant qui serait défaillant. Le client s'engage à ne prendre aucune décision envers les collaborateurs de la société sauf cas d'urgence en matière d'hygiène et de sécurité. Pendant l'exécution des travaux, le client demeure gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à disposition des collaborateurs de la société le cas échéant.

Les déchets verts peuvent être évacués (en supplément) sur simple demande lors du devis. **Seuls les déchets produits par les intervenants de la société seront enlevés.**

3. Durée du contrat : le présent contrat est conclu, soit pour une durée déterminée ou pour une prestation ponctuelle et selon les mentions prévues dans le devis.

Si le contrat est à durée déterminée, il pourra être résilié à tout moment par l'ensemble des parties, moyennant un délai de préavis de **deux semaines (15 jours)**, par courrier avec accusé de réception. La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat.

4. Prix : Le prix correspond aux prestations du présent contrat selon le barème indiqué aux conditions particulières. Il est établi en TTC, deux formules sont à votre disposition :

1°) Contrat à exécutions successives

Les parties définissent ensemble les modalités et dates d'interventions. En cas de définition d'un planning d'intervention, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au moins trois 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 trois jours, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation, sauf si le client peut justifier d'un motif légitime reconnu par les textes législatifs, réglementaires ou par la jurisprudence

Les factures sont établies à chaque fin de mois sur la base du devis/contrat signé par le client. En cas d'erreur sur la facture, le client s'engage à le signaler à la société par retour de facturation, une régularisation sera effectuée sur la facturation du mois suivant.

Les prix seront révisés chaque année à **la date anniversaire du contrat. La facturation, à compter de cette date, se fera sur la base de ce prix révisé.**

2°) Prestations Ponctuelles

Travail forfaitaire pour des missions ponctuelles, selon vos besoins.

Un acompte de 50% du prix total de la prestation est versé par le client à l'acceptation du devis. La prestation sera exécutée qu'après l'encaissement de cette somme par la société.

En cas d'annulation de la commande par le client, l'acompte versé sera de plein droit acquis à la société et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

Sauf mention contraire dans le devis, le solde du prix est payable à la réception des travaux ou à la livraison.

Les factures seront adressées au plus tard lors de la réception des travaux et/ou produits.

Les factures sont payables à réception

Dans le cas où une facture n'est pas réglée dans les délais impartis, la société se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations. Par ailleurs des pénalités de retard peuvent être appliquées. Cette indemnité forfaitaire est fixée à 40€. A noter que cette indemnité est due, quel que soit le montant de la créance, à partir de 1 jour de retard, sans mise en demeure préalable.

Enfin, en cas de rejet de paiement les frais inhérents à l'incident seront systématiquement refacturés au client.

5. Attestation fiscale (uniquement Service à dom') : La société, conformément à la législation en vigueur sur le principe de la déduction fiscale associée aux services à domicile, s'engage à adresser au client une attestation fiscale lui permettant de bénéficier de ladite réduction d'impôts. Cette attestation mentionne le nom et l'adresse de la société, son numéro d'identification, le numéro et la date de délivrance de son agrément, le

nom du client et son adresse, le montant effectivement encaissé ainsi que la durée totale annuelle des interventions.

L'attestation parviendra au client avant le 31 mars de l'année civile suivante à la condition **d'être à jour de ses factures**. Il est rappelé que seules les factures effectivement acquittées avant le 31 décembre par la société ouvrent droit à la réduction d'impôts pour l'année écoulée et ce conformément à l'article 199 du Code Général des Impôts.

Le versement d'un acompte ne pouvant, au vu de la réglementation fiscale, être considéré comme un paiement pour l'application de l'avantage fiscal, le paiement sera considéré comme intervenu lors du règlement définitif de la facture, pour l'ensemble de la dépense supportée.

La société émet une attestation fiscale en fonction de la réglementation en vigueur. La modification de la réglementation ne peut pas justifier la résiliation d'un contrat à exécution successive.

Le client est responsable de l'utilisation de cette attestation fiscale.

6. Absence du personnel de la société : Le client accepte expressément les absences du personnel de la société dans les cas de force majeure reconnus habituellement. Sont concernés notamment : les absences pour maladie, les accidents du travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels, les congés de formation, des conditions climatiques défavorable. Dans la mesure du possible, la société s'engage à assurer une continuité de services, par une autre personne faisant partie du personnel. Les absences du personnel visées ci-avant ne pourront en aucun cas entraîner la rupture du contrat.

7. Report et annulation des prestations : La société se réserve le droit de reporter les interventions selon les conditions météorologiques défavorable à la bonne exécution du chantier ou représentant une insécurité pour les intervenants. Le client en sera averti le matin même par téléphone ou SMS. Une nouvelle date sera proposée au client dans les meilleurs délais. Seule la société est à même de juger le niveau des conditions météorologique qui entraînerait une annulation de prestation et de son report. **Aucune pénalité ou indemnisation sera accordé pour cette modification. En cas d'annulation de la part du client moins de 3 jours à l'avance, la prestation sera facturée en totalité sauf cas d'urgence et sur justificatifs. Les annulations par téléphone sont admises.**

8. Réserve de propriété : Tous les produits remis au client en exécution du contrat restent la propriété de la société jusqu'au complet encaissement de leur prix. La responsabilité liée aux risques (perte, vol, détérioration, etc.) relatifs aux dits produits sont cependant transférés au client dès leur livraison, de même que l'obligation de réparer les dommages qu'ils pourraient causer aux biens et aux personnes.

9. Remise des plans : Avant l'exécution des travaux, le client s'engage à remettre à la société les plans des réseaux et des ouvrages enterrés. **Pour tout dégât causé aux dits réseaux ou ouvrages non ou mal signalés par le client, la responsabilité de la société ne pourra en aucun cas être engagée.**

10. Propriété intellectuelle : La société reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc., réalisés (même à la demande du client) en vue de la fourniture des services au client.

11. Information préalable sur les risques potentiels de certains végétaux pour la santé humaine : Conformément à l'article L. 1338-3 du code de la santé publique, tout distributeur ou vendeur de végétaux susceptibles de porter atteinte à la santé humaine est tenu d'informer, préalablement à la conclusion de la vente, l'acquéreur des risques pour la santé humaine et, le cas échéant, des moyens de s'en prémunir. Certains végétaux, limitativement énumérés à l'annexe de l'arrêté du 4 septembre 2020, peuvent potentiellement présenter des intoxications par ingestion, des allergies respiratoires, des réactions cutanéomuqueuses ou des réactions cutanées anormales en cas d'exposition au soleil. Ces risques, précautions et/ou actions à mener le cas échéant sont présentés dans le document: <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042325453>
En acceptant les présentes conditions générales de vente, le client reconnaît avoir été dûment informé, préalablement à la vente, des risques pour la santé humaine potentiellement liés à l'acquisition desdits végétaux.

12. Assurances : La société s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels, directs dont il serait rendu responsable.

Le client prend à sa charge l'assurance de tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble desdits matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

Il appartient au client de fermer l'ensemble des volets et fermeture de son logement lors de nos passages pour protéger les espaces vitrés. La société se dégage de toute responsabilité en cas de dommage liés à ce manquement de la part du client.

13. Responsabilité : La société s'engage à apporter à l'exécution des prestations tous ses soins. La responsabilité de la société ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part. Dans la mesure où le client démontrerait avoir subi un préjudice du fait de la société, celui-ci ne pourrait couvrir le dommage de quelque nature que ce soit, que dans les limites du coût de la facturation afférente à la phase des travaux en cause et à la couverture d'assurance civile de La société. En aucun cas la responsabilité de la société ne saurait être recherchée lorsqu'il y a faute, négligence, omission ou défaillance du client, force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de la société tels que grèves, troubles sociaux, calamités publiques, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel la société n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

14. Résiliation : En cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations au titre des présentes, cette dernière pourra faire valoir la résiliation par courrier avec accusé de réception. D'une manière générale le client et la société peuvent mettre un terme au contrat à tout moment par courrier en respectant un préavis de 15 jours. (Sauf pour les contrats de moins de 1 mois, délai réduit à 48h). La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat. Ce préavis n'étant pas à effectuer si le client rentre en structure d'hébergement, d'hospitalisation, non prévus ou en cas de décès. En cas de non-respect de ces clauses, les prestations programmées sont dues.

15. Non sollicitation de personnel : Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de la société ayant participé à la réalisation de travaux, objet des présentes pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois.

16. Confidentialité : La société et le client s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

17. En cas de litige : Faire un recours auprès du responsable de service (demande d'entretien, courrier...), auprès de la Direction. Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des

Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes soit en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com onglet « particuliers ».

18. Modification du contrat : Tout ou partie du contrat étant amenées à être modifiées, par l'une des deux parties, se fera par le biais d'un avenant, avenant ne reprenant que la partie à modifier, le reste étant réputé inchangé.

Le client a droit d'accès et de modification concernant les données de son dossier dans les supports de communication/contractualisation.

19. RGPD – Droit à l'image : La société porte une attention particulière en matière de RGPD et de consentement.

Les données à caractère personnel demandées au client sont protégées par le secret professionnel auquel sont soumis tous les salariés de la société. Concernant le droit à l'image, le client autorise la société à utiliser, exploiter, diffuser, sans limite de territoire pour une durée de 10 ans, les images vidéo ou photos réalisées dans le cadre de la création de contenu. Cette autorisation comprend le droit de reproduire, de représenter et de communiquer ce contenu au public, notamment par diffusion sur tous supports de communication prints et digitaux. Cette autorisation est donnée sans contrepartie financière.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, au Règlement Général sur la Protection des Données, notamment aux articles 7 et 9 et au Code de la santé publique et les articles D.1110-3-1 à D1110-3-3 et L.1110-4,III,2, le client donne son entière et explicite consentement au traitement de ses données personnelles. Les finalités du traitement requérant la collecte de ces données sensibles sont :

- Évaluations du client (évaluation des besoins, enquêtes de satisfaction)
- Contrôle de l'effectivité dans la réalisation des prestations
- Suivi de temps passé et planification d'interventions
- Gestion des prises en charge financière éventuelle
- Gestion du dossier client et des procédures
- Communication d'informations sur la prévention

Pour les finalités ci-dessus, le client prend acte que son consentement conditionne la conclusion du contrat qui le lie à la société. Aussi, le refus de consentement empêchera la conclusion du contrat. De même, le retrait de consentement en cours de contrat empêchera la bonne exécution de celui-ci et entraînera de facto l'impossibilité d'en poursuivre l'exécution.

Les mesures de sécurité prises par la structure pour assurer la sécurité des données personnelles traitées sont : Gestion des habilitations ; Le client a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela porte atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait de celui-ci. Le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : Service à Dom' 1796 route de Tarbes - 31470 Fonsorbes ou à l'adresse mail suivante : dpo@service-a-dom.fr Les obligations relatives aux informations confidentielles détenues par la société et son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

Qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes, lui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime dont la divulgation est requise par la loi.

20. Démarchage téléphonique : Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Cette inscription est gratuite et vous permet de ne pas être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, à l'exception des secteurs autorisés par la réglementation. Pour exercer ce droit, veuillez-vous rendre sur le site internet officiel www.bloctel.gouv.fr.

21. Loi applicable : Le présent contrat est régi par le droit français. Toute contestation sera portée devant le tribunal compétent de nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Signature du client précédée de « Lu et approuvé »