

CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION

La SARL MACA'DOM (ci-après la « Société » ou le « Prestataire » ou « l'intervenant ») a pour objet d'étudier et de développer tous services d'aide à domicile aux personnes, faciliter la vie quotidienne des familles, exceptés les services auprès des enfants de moins de trois ans et des mineurs handicapés.

Il est précisé que les activités de services à la personne proposées par la Société ne sont pas soumises à agrément et relèvent uniquement du champ de la déclaration.

Les présentes conditions générales s'appliquent de plein droit à l'intégralité des prestations réalisées par la Société et régissent le contrat conclu entre les parties formalisé par le devis signé entre elles détaillant les prestations confiées au prestataire.

DEVIS

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date de signature par le Prestataire. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat.

CAPACITÉ

Le client signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de protection juridique (par exemple curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention

de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place d'une mesure de protection juridique (par exemple curatelle ou tutelle) et de toute évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

DÉMATÉRIALISATION

En cas de signature du présent contrat par voie électronique, ce dernier sera transmis au client par voie dématérialisée. Dans ce cas, il appartient au client de procéder à l'archivage de son contrat et de ses annexes sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse *e-mail* personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse *e-mail* dans les meilleurs délais.

1. INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION POUR LE CLIENT CONSOMMATEUR

1.1. Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le décompte du délai de 14 jours calendaires commence le lendemain de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée au verso du

formulaire détachable intégré au présent contrat) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2. Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client demande à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

1.3. Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit

de rétractation en cochant la case prévue à cet effet :

☐ En cochant la présente case, le consommateur renonce expressément à son droit de rétractation en demandant expressément au prestataire que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation.

1.4. Renonciation du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation s'il demande que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation.

2- PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1. Tarifs

Les prestations sont facturées aux prix mentionnés dans le devis accepté par le client.

Le prix s'entend toutes taxes incluses, à l'exclusion, le cas échéant, des frais liés aux matériels et produits d'entretien qui restent à la charge du client, et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place...) qui seront facturés au client, qui l'accepte expressément, au tarif alors en vigueur.

En outre, le cas échéant, le client accepte expressément de prendre en charge l'ensemble des autres frais générés par les trajets effectués du fait des

prestations tels que stationnement et péage.

2.2. Contrôle des heures réalisées

Le prestataire remettra au client un cahier de liaison, que ce dernier se devra de conserver, afin que soit noté chaque intervention réalisée par le prestataire avec le détail de cette dernière (heure d'arrivée, heure de départ notamment) et sur lequel pourront être consignées les éventuelles observations des parties.

Il est précisé que tout quart d'heure commencé du fait du client est dû (par exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande et du fait du client).

Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

2.3. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales

sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. En cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

2.4. Paiement

2.4.1. Facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, sur l'adresse mail indiquée au devis. Il appartient au client d'archiver les factures sur tout support de son choix. Le client reconnaît qu'il doit communiquer au prestataire une adresse mail valide, et l'informer de tout changement de cette adresse dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire.

Dans le cas de prestations ponctuelles, la facture sera établie immédiatement à l'issue de la prestation.

2.4.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- Prélèvement SEPA par l'URSSAF Caisse Nationale et prélèvement automatique SEPA par la Société (si le client opte pour l'avance immédiate du crédit d'impôt) ;
- Prélèvement automatique SEPA ;

- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et chèque ;
- Chèque bancaire ;
- Espèces contre reçu ;

2.4.3. Modalités de paiement

Les modalités de paiement sont mentionnées dans le devis accepté par le client.

Si le client choisit de bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sous réserve du respect des conditions en vigueur, le client accepte expressément que l'URSSAF Caisse Nationale prélève directement sur son compte bancaire le montant facturé par le prestataire diminué de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier. En cas d'impayés ou si, pour une quelconque raison, le client ne bénéficie pas ou plus de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client accepte expressément de payer sa facture auprès du prestataire par prélèvement automatique SEPA.

Si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

Si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 5 semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la

signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.5. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement, après mise en demeure restée infructueuse huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client, entraînera la résiliation

automatique du contrat aux torts exclusifs de ce dernier.

Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 40 euros sera demandée au juge.

2.6. Avance immédiate du crédit d'impôt

2.6.1 Le client reconnaît expressément que le bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt est gratuit et facultatif. En ce sens, ni le client ni le prestataire ne sont tenus d'adhérer au dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt proposé par l'URSSAF Caisse Nationale.

Le client reconnaît expressément que le prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable en cas d'impossibilité d'inscription du client ou de retard d'inscription du client auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ou encore en cas d'absence de bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt pour le client pour quelque cause que ce soit.

2.6.2 Pour bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client :

- a recours à des prestations de services à la personne éligibles ;
- ne bénéficie d'aucune aide financière quelconque au titre de la prestation considérée ;
- remplit les conditions d'éligibilité en vigueur au dispositif et notamment a déjà réalisé au moins une déclaration de revenus, est à jour de ses obligations fiscales et de ses paiements, transmet toutes les données nécessaires relatives à son identité et à ses coordonnées, lesquelles doivent

être identiques à celles déclarées à l'administration fiscale, dispose d'un accès à des outils informatiques et à des moyens de communication à distance, complète en temps voulu les inscriptions, déclarations, validations etc. auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ;

- autorise le prestataire à déclarer à l'URSSAF Caisse Nationale les sommes dues au titre des prestations réalisées ;

- accepte la demande de paiement du prestataire réalisée auprès de l'URSSAF Caisse Nationale. Cette demande est réputée acceptée en l'absence de contestation auprès de l'URSSAF Caisse Nationale dans un délai de 2 jours francs ;

- autorise l'URSSAF Caisse Nationale à prélever sur son compte bancaire les sommes nécessaires au paiement des prestations, diminuées du montant de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier et le cas échéant de l'acompte versé par le client au prestataire.

A défaut de respecter l'ensemble de ces conditions, le client reconnaît expressément qu'il ne pourra bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sans que la responsabilité du prestataire puisse être recherchée.

2.7. Délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement supportées par lui.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure

de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

3- EXÉCUTION DES PRESTATIONS

3.1. Informations importantes

Le client est informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits au prestataire.

Le client est également informé et accepte expressément que le prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (par exemple un justificatif d'identité, une attestation de financement des prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie d'aide(s)...) pour la réalisation des prestations. Le client s'engage à remettre au prestataire ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

3.2. Modalités d'intervention du prestataire

Les prestations sont réalisées du lundi au vendredi, aux jours et heures convenus.

Le prestataire accepte de réaliser les prestations convenues les jours fériés qui tombent en semaine.

Aucune prestation ne sera réalisée les jours fériés tombant le week-end.

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

En dehors des prestations de garde d'enfants, le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

Sauf accord exprès et écrit mentionné dans le devis, le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller le ou les

animaux qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs animaux ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis.

Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait soit refaite, soit remboursée, et ce au choix du prestataire, sans préjudice de tout recours de droit commun. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération.

3.3. Obligations du client

Le client déclare et atteste que le domicile dans lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

Le cas échéant le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils ou produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

Le client devra laisser accès au prestataire à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes. Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client

s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

4- DURÉE

4.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée d'un commun accord entre les parties moyennant la régularisation d'un avenant.

Le client n'aura pas la possibilité de demander l'annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande expresse auprès du prestataire.

4.2. Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en en informant le prestataire selon tout moyen dans les meilleurs délais.

En cas de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir

lieu dans le mois en cours, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

En cas d'annulation d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation, dans la limite de 5 annulations par année contractuelle. Au-delà, toute prestation annulée, quel que soit le délai, sera facturée, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Dans tous les cas, si le client a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera l'objet d'une facturation totale de ladite prestation, sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, le prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé ou de l'information du client par mail ou courrier simple.

4.3. Résiliation

Le contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi

d'un courrier recommandé avec accusé de réception et le respect d'un préavis de 15 jours, préavis au cours duquel les prestations seront réalisées et facturées. La date de résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client. Par ailleurs, en cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

5- RESPONSABILITÉ - ASSURANCE

5.1 Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils ou produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible. Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client

s'engage à signaler sans tarder tout dommage au prestataire et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au siège social de la Société, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

5.2. En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par le prestataire, le client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations.

Le client s'engage par ailleurs à mettre à disposition du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le prestataire pourra demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par le prestataire pendant les prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

6- CLAUSE PÉNALE - NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, le client

s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1 000 euros. À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

7- MODIFICATIONS DU CONTRAT

7.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse de prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le prestataire.

Il en sera de même lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations.

7.2. Modification des conditions contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux dispositions de l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

8- PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

8.1. Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le client (et ou y compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins de :

- gérer la relation clients et le suivi de la prestation ;
- établir la facturation de la prestation ;
- réaliser des opérations de fidélisation et de prospection commerciale ;

- réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration de nos offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.

Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour la gestion de la relation clients, le suivi de la prestation, la facturation, la fidélisation et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (par les

dispositions du Règlement n°2016/679 dit « RGPD », vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès (Article 15 du RGPD) et de rectification (Article 16 du RGPD) ;
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (Article 17 du RGPD) ;
- Droit à la limitation du traitement de vos données (Article 18 du RGPD) ;
- Droit d'opposition au traitement de vos données (Article 21 du RGPD) ;
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (Article 20 du RGPD) ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Article 77 du RGPD).

Pour exercer vos droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements, nous vous invitons à nous contacter à l'adresse suivante : macadom.sap@outlook.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : 2353 Ter, Route du Plantaurel - 31860 LABARTHE-SUR-LEZE, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la CNIL, accessible à l'adresse suivante : www.cnil.fr.

8.2. Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, pages de réseaux sociaux, applications

mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos. Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, en lien avec les prestations, soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier ou e-mail au prestataire. En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

9- RÉCLAMATIONS, RECOURS ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter le prestataire à l'adresse suivante : macadom.sap@outlook.com ou par courrier postal à l'adresse suivante : 2353 Ter, Route du Plantaurel - 31860 LABARTHE-SUR-LEZE, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de

réception au siège social de la Société sis 2353 Ter, Route du Plantaurel - 31860 LABARTHE-SUR-LEZE, en exposant l'origine du litige.

Le client est par ailleurs informé qu'il peut s'adresser, le cas échéant, à un médiateur de la consommation, sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES - MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Conformément aux dispositions des articles L 611-1 et R 612-1 et suivants du Code de la Consommation concernant le règlement amiable des litiges :

Lorsque le consommateur a adressé une réclamation écrite au professionnel et qu'il n'a pas obtenu satisfaction ou de réponse dans un délai de deux mois, il peut soumettre gratuitement sa réclamation au médiateur de la consommation.

Le médiateur doit être saisi dans le délai maximal d'un an à compter de la réclamation initiale.

Le médiateur MCP MEDIATION peut être saisi directement en ligne à l'adresse suivante :

www.mcpmediation.org

Ou par courrier :

MÉDIATION DE LA
CONSOMMATION ET PATRIMOINE
12 Square Desnouettes
75015 PARIS

Tout différend surgissant entre les Parties relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes, sera soumis au Tribunal compétent, étant rappelé que le client consommateur peut saisir, soit

CONDITIONS GENERALES

l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

A _____

Le _____

Madame, Monsieur (rayer, le cas échéant, la mention inutile)

Reconnaît avoir pris connaissance en intégralité des présentes conditions générales et les accepter sans réserve.

Signature :

