

Conditions générales de prestation de service (CGPS)

Le site Madame Trie Doux, accessible à l'adresse madametriedoux.fr est édité par l'entreprise Madame Trie Doux, entreprise individuelle, immatriculée sous le numéro de Siret 99943834400015. Madame Trie Doux, nom commercial de l'entreprise Anne-Claire Biotteau EI est domiciliée au 64, rue des prés de St Roch – 38110 La Tour du Pin, et est représentée par Anne-Claire Biotteau agissant en qualité de Fondatrice et Gérante.

madametriedoux@gmail.com

Téléphone : +33 (0)6.19,03,07,44

N° de TVA intracommunautaire : TVA non applicable (article 293 B du CGI)

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Service (CGPS) régissent l'ensemble des prestations de service fournies par l'entreprise Madame Trie Doux (ci-après « le Prestataire ») auprès des personnes physiques ou morales procédant à l'achat de celles-ci (ci-après « le Client »). **Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGPS.**

1- Objet

Les conditions générales de prestations de service (CGPS) décrites ci-après détaillent les droits et obligations de l'Entreprise et de son Client dans le cadre de la réalisation des prestations proposées par l'Entreprise.

L'Entreprise propose des prestations de conseil et d'accompagnement personnalisées en office organising et home organising à destination des professionnels et des particuliers.

Ces prestations consistent à accompagner dans le tri, le désencombrement, la réorganisation, l'optimisation et le rangement des espaces de vie et des espaces de travail.

La liste et le descriptif des prestations et services proposés par l'Entreprise et concernés par ces CGPS peuvent être consultés sur le site susmentionné.

2- Dispositions Générales

L'Entreprise se réserve la possibilité de modifier les présentes CGPS, à tout moment par la publication d'une nouvelle version sur son site Internet. Les CGPS applicables alors sont celles qui étaient en vigueur à la date du paiement (ou du premier paiement en cas de paiements multiples) de la commande.

Ces CGPS sont consultables sur le site Internet de l'Entreprise à l'adresse suivante : madametriedoux.fr et sont systématiquement adressées au Client au moment de la transmission du devis.

En conséquence, toute passation de commande par le Client et toute prestation accomplie par l'Entreprise impliquent l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGPS.

Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Le Client pourra demander gratuitement à l'Entreprise un devis pour la réalisation des prestations.

À réception de ce devis, le Client pourra l'accepter par tout moyen écrit et notamment par email à l'adresse madametriedoux@gmail.com. L'acceptation du devis par le Client implique son adhésion aux présentes CGPS.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire, les informations enregistrées par l'Entreprise constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

3- Nature, date et lieu de prestations

L'Entreprise propose des prestations de conseil et d'accompagnement personnalisées en organisation par le tri, le désencombrement, la réorganisation et l'optimisation des espaces, pour les particuliers et les professionnels. L'Entreprise intervient suite à la demande du Client.

Les dates et lieux d'exécution des prestations sont convenus au préalable entre les Parties, d'un commun accord.

4- Commandes

La commande fixe les termes et conditions dans lesquels le Client accepte les prestations réalisées.

Elle sera considérée comme effective à l'acceptation du devis signé et retourné par le Client, accompagnée de l'acompte prévu sur le devis.

Elle devient de ce fait irrévocable, sauf acceptation expresse de l'Entreprise de déroger à cette condition.

L'Entreprise se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

5- Tarifs

Les prestations seront facturées selon le devis ou la proposition commerciale établi par l'Entreprise et validé par le Client, au regard des tarifs en vigueur au jour de la prise de commande, lesquels demeurent susceptibles de modifications.

Ce devis fixera le lieu, les modalités et le prix de la prestation selon la demande spécifique émise par le Client.

Ce devis est valable un mois à compter de la date d'établissement.

Les prix peuvent être calculés à l'heure ou au forfait, sont exprimés en Euros (€) et sont indiqués en Hors Taxes (H.T.). En effet, selon l'article 293 B du CGI, la TVA est non applicable à l'Entreprise.

Toute demande complémentaire du Client, non stipulée dans le devis initial, fera l'objet d'un devis additionnel.

En supplément, seront facturés tous frais complémentaires exceptionnels provoqués par la réalisation de la prestation.

Les prestations sont facturées au départ de La Tour du Pin. Les frais de déplacement sont inclus dans le prix de la prestation dans un rayon de 20 km autour de ce point.

Au delà de ce périmètre, des frais kilométriques seront facturés à la hauteur de 0,6euro/km supplémentaire (aller et retour), sur la base de l'itinéraire le plus rapide indiqué par Google Maps.

L'Entreprise se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment pour l'avenir, mais s'engage à facturer la prestation au prix indiqué lors de l'enregistrement de la commande du Client.

6- Conditions de règlement

Concernant le devis, un acompte de trente pourcent (30%) du devis total est demandé au Client à la signature du devis (sauf mention contraire stipulée dans le devis validé avec le Client).

A défaut de la réception de ce règlement, l'Entreprise se réserve le droit de ne pas débiter la prestation.

Concernant la facture, sauf accord contraire, le paiement devra s'effectuer au plus tard le jour de fin de mission effective chez le Client, jour correspondant également à la date d'émission de la facture. Le règlement pourra se faire, au choix du Client, par chèque, en espèces ou par virement immédiat.

Si l'Entreprise s'occupe de l'achat de solutions de rangement ou tout autre matériel, et ce à la demande du Client, celui-ci doit prévoir les fonds servant aux achats. Aucune avance financière ne sera faite.

6.1- Sommes dues en cas d'annulation / report de la prestation par le client

En cas d'annulation ou de demande de report dans un délai de trois (3) jours ouvrés avant le début de la prestation, le Client restera redevable envers l'Entreprise, outre les sommes déjà engagées pour la prestation concernée, des frais d'annulation tardive dont le montant s'élèvera à trente pourcent (30%) du prix total de la prestation, à titre de dommages et intérêts au titre du préjudice subi.

Cette disposition s'appliquera également en cas de non-présentation à une prestation, sans annulation préalable.

En cas d'annulation ou de demande de report dans un délai de quatre (4) jours ouvrés avant le début de la prestation, le Client ne sera redevable d'aucune somme envers l'Entreprise.

En revanche, les sommes précédemment réglées pour la prestation concernée, notamment au titre de l'acompte, ne feront l'objet d'aucun remboursement.

6.2 Sommes dues en cas d'annulation des prestations en cours de réalisation

Toute prestation commencée est considérée comme due en sa totalité.

6.3 Pénalités de retard

Les factures sont émises par l'Entreprise après chaque prestation et leur règlement est exigible dès réception.

Toute facture impayée à son échéance entraînera l'application de plein droit, d'une pénalité de retard de dix pourcent (10 %) (taux annuel), calculée sur le montant de la totalité des sommes dues,

ainsi que le remboursement des frais extrajudiciaires exposés par l'Entreprise, dont le versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement fixé à quarante euros (40 €), faisant référence aux articles L. 441-3 et L. 441-6 du Code de commerce.

Ces pénalités seront automatiquement et de plein droit acquises à l'Entreprise, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur présentation de justificatif(s), lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, l'Entreprise se réserve en outre le droit de suspendre ou d'annuler la réalisation des prestations commandées par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations sans que cette inexécution ne puisse être considérée comme imputable à l'Entreprise et de diminuer ou d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

7- Exécution de la prestation

Avant toute commande, il sera convenu d'organiser entre les parties :

1/Un appel découverte :

correspondant à la prise de rendez-vous en ligne, par mail pour un entretien téléphonique par le Client, à la date de son choix pour faire connaissance et faire le point sur ses problématiques.

2/Un diagnostic :

correspondant à une visite sur place ou une visite à distance par l'Entreprise, qui analysera la problématique du Client au vu de son contexte de vie, et déterminera la prestation appropriée et le nombre de sessions adéquates.

3/Un devis :

correspondant à une proposition commerciale, remise par mail au Client à sa demande. Cette proposition contiendra le détail de la prestation ainsi que le prix correspondant. Cette proposition est gratuite et a une validité d'un mois. L'acceptation du devis se manifestera par son retour signé par le Client revêtu de la mention manuscrite « bon pour accord » ainsi que le versement du montant de l'acompte mentionné au devis (sauf mention contraire stipulée dans le devis validé avec le Client).

L'Entreprise exécutera la prestation au domicile ou dans le lieu choisi au préalable par le Client. Le Client s'engage alors à mettre à disposition de l'Entreprise l'accès à ce lieu ainsi que toute disposition nécessaire demandée avant le début de la prestation.

À la fin de chaque prestation, le Client sera conseillé par l'Entreprise dans les méthodes de désencombrement existantes (le don, la vente ou le recyclage) pour les biens qu'il ne souhaite pas garder. Si le Client confie cette tâche de désencombrement à l'Entreprise, ni lui, ni une tierce personne ne pourra demander la restitution totale ou partielle de ces biens, une fois la prestation exécutée.

Gestion des rebuts et évacuation :

Le prestataire peut, à la demande du Client, prendre en charge l'évacuation des objets destinés à la déchetterie ou à des organismes de don, dans la limite de la capacité de chargement de son véhicule personnel (environ 1 m3).

Forfait évacuation : cette prestation est facturée au forfait de 40 euros par trajet, incluant le temps de chargement, le trajet et le déchargement.

Frais de traitement : si l'accès à la déchetterie est payant pour les professionnels (selon la réglementation locale), les frais de pesée ou de dépôt seront refacturés au Client sur présentation du justificatif.

Pour les volumes excédant la capacité d'un véhicule léger, le Prestataire pourra mettre le Client en relation avec une entreprise de débarras partenaire. Le contrat et le règlement se feront alors directement entre le Client et ladite entreprise.

L'Entreprise se réserve également le droit d'utiliser ces dons comme il l'entend.

8- Obligations de l'Entreprise

L'Entreprise n'est tenue qu'à une obligation de moyens concernant la réalisation des prestations.

L'Entreprise s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture de prestations de qualité, conformément au devis ou à la proposition commerciale.

Les dates indiquées sur le devis n'ont qu'un caractère indicatif. Elles peuvent évoluer en fonction des contraintes techniques et d'éléments indépendants de la volonté de l'Entreprise.

L'Entreprise a souscrit une assurance Responsabilité Civile et juridique professionnelle.

L'Entreprise n'est tenue de réparer que les dommages matériels directs causés au Client et qui résulteraient de fautes imputables à l'Entreprise lors de l'exécution des prestations.

En aucun cas, la responsabilité de l'Entreprise ne saurait être engagée pour un montant supérieur à celui de la commande concernée.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences liées aux choix du Client concernant le tri, le rangement ou la suppression de ses biens.

9- Obligations du Client

Le Client s'engage à coopérer en toute bonne foi et, notamment, à transmettre en temps utile toutes les données et les contenus nécessaires à la réalisation des prestations.

Le Client garantit que toutes les données et contenus (y compris les contenus visuels, audio et vidéo) sont libres de droits et qu'il est titulaire des droits d'exploitation et des autorisations y afférents. A ce titre, le Client garantit l'Entreprise contre toute action qui pourrait être intentée par un tiers du fait de ces données et contenus.

Le Client qui a accepté le devis doit demeurer le seul interlocuteur de l'Entreprise dans le cadre de l'exécution des prestations.

10- Réclamations

Le Client, peut, le cas échéant, présenter toute réclamation en contactant l'Entreprise par simple email à l'adresse suivante : madametriedoux@gmail.com.

11- Force majeure

La responsabilité de l'Entreprise ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes CGPS découle d'un cas de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'Article 1148 du Code Civil.

L'Entreprise avisera le Client de la survenance d'un tel événement dès que possible.

12- Délais de rétractation

Conformément à l'article L.121-20 du Code de la consommation, « le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour ».

Toutefois, le délai de rétractation de quatorze jours francs ne s'applique pas aux « contenus numériques fournis sur un support immatériel et aux contrats d'abonnement à ces prestations dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur et pour lequel il a renoncé à son droit de rétractation (exemple : un film téléchargé) ».

Pour les Clients particuliers, et conformément au Code de la consommation, le délai de rétractation n'est pas applicable puisque les prestations sont personnalisées et conclues après un entretien préalable.

13- Confidentialité

L'Entreprise s'engage à conserver la confidentialité la plus stricte sur toutes les informations qu'il sera amené à recevoir du Client dans le cadre de la réalisation des prestations. En conséquence, l'Entreprise s'engage à ne pas divulguer ces informations, directement ou indirectement.

De la même manière, la teneur de l'ensemble des échanges entre le Client et l'Entreprise, durant la prestation mais aussi après la réalisation effective de la prestation, est strictement confidentielle, que ces échanges aient lieu par mail, par téléphone, en visioconférence, via les dispositifs de messagerie instantanée (SMS, Whatsapp, Messenger) ou en présentiel.

Par ailleurs, et de manière générale, les parties s'engagent à garder confidentiels les informations et documents de nature économique, technique ou commerciale concernant l'autre partie, auxquels elles pourraient avoir accès au cours de leurs relations.

14- Droits de propriété intellectuelle

L'Entreprise détient seule les droits intellectuels des prestations qu'elle délivre.

Tous les éléments créés par l'Entreprise dans le cadre de la réalisation des prestations (documents, guides, exercices, outils, etc.) sont considérés comme des œuvres de l'esprit et à ce titre demeurent l'entière propriété de l'Entreprise.

Le Client autorise l'Entreprise à faire mention de ces droits d'auteur, sous la forme qui lui conviendra (logo, lien hypertexte, nom, etc.) sur tous les éléments créés. En outre, le Client autorise l'Entreprise à faire état des prestations réalisées comme références sur ses documents commerciaux et de communication.

Le Client bénéficie d'un droit d'usage et d'exploitation des prestations qui lui sont destinées sans pouvoir ni céder ni concéder ce droit à des tiers, sans l'accord exprès de l'Entreprise.

15- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Madame Trie Doux, nom commercial de l'entreprise Anne-Claire Biotteau EI, soucieuse des droits des individus, notamment au regard des traitements automatisés et dans une volonté de transparence avec ses clients, a mis en place une politique reprenant l'ensemble de ces traitements, des finalités poursuivies par ces derniers ainsi que des moyens d'actions à la disposition des individus afin qu'ils puissent au mieux exercer leurs droits.

Cette politique est consultable et à disposition des utilisateurs sur le site de Madame Trie Doux à l'adresse de madametriedoux.fr, dans la rubrique « [Mentions légales et Politique de confidentialité](#) ».

16- Loi applicable et règlement des litiges

Les présentes CGPS sont soumises au droit français. Tout différend né entre l'Entreprise et ses Clients particuliers à l'occasion de l'exécution des prestations ou de ses suites pourra être soumis à un tribunal compétent.

Avant tout en cas de litige, les parties s'efforceront de trouver une solution amiable (possibilité de faire appel à un médiateur).