

## Conditions Générales de Vente de Prestations

LE CLIENT A LA RESPONSABILITÉ DE CONSERVER UNE COPIE DES INFORMATIONS CONTRACTUELLES (BORDEREAU DE MISSION ET CCV) LIÉES À SA COMMANDE

Toute demande de services par tous canaux de contact et depuis le site Internet, accessible à l'adresse <https://sapalias.fr>, implique l'acceptation pleine et entière par l'Utilisateur / Client, des présentes Conditions Générales.

### 1. DEFINITIONS

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous s'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule, qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans les présentes Conditions Générales et sur tout autre document émanant de SAP ALIAS (une marque de promotion de services à la personne) :

**Bordereau récapitulatif de mission** : désigne un document additionnel du contrat ayant pour objet la fourniture d'une Prestation et conclu entre un Client et le Prestataire SAP ALIAS via tout support de communication (site web, téléphone, fax, courrier posté, messagerie internet,...). En cas de litige entre le Client et le Prestataire, ne font foi que le Bordereau Récapitulatif de Mission (copie de l'original conforme remise au Client pour accord).

**Besoin** : désigne une proposition établie par un Utilisateur / Client au sein de laquelle il décrit la Prestation dont il souhaite bénéficier et à laquelle le Prestataire peut y répondre.

**Utilisateur / Client** : désigne toute personne physique, un particulier tuteur ou mandataire, qui utilise le site internet afin de contacter et d'être mis en relation avec SAP ALIAS susceptible de lui fournir un service ponctuel ou récurrent à domicile. A ce titre, il est expressément prévu que le Client agit en dehors de toute activité habituelle ou commerciale.

**Rétribution monétaire ou numéraire** : désigne la rémunération due au Prestataire en contrepartie du Service fourni.

**Conditions Générales** : désigne le contrat de vente de prestations conclu entre l'Utilisateur / Client et SAP ALIAS et précisant l'ensemble des droits et obligations de ceux-ci dans le cadre de toute demande de Services via le site internet ou par tout autre support de communication.

**Formulaire de contact** : désigne le système de messagerie mis à disposition des Utilisateurs / Clients via le site internet du prestataire.

**Prestations** : désigne des missions assurées par le Prestataire en réponse à un Besoin d'un Client, étant précisé que certaines prestations de services sont formellement interdites par la réglementation des services à la personne.

**SAP ALIAS:** désigne un prestataire de services à la personne indépendant et déclaré, qui exerce et fait la promotion d'activités d'assistance à domicile en vue de fournir des offres de Prestations recherchées par un Client.

**Profil :** désigne l'ensemble des informations afférentes à un Utilisateur / Client, renseignées par ce dernier pour formalisé le traitement d'une demande d'informations, de devis ou de services.

**Frais d'Annulation :** désigne le montant forfaitaire journalier de dédommagement à devoir au prestataire en cas d'annulation tardive imputable au client (définie à l'article 10.2 des présentes Conditions Générales).

**Tarif Horaire :** désigne le montant affiché sur le Site et visible du Client lorsqu'il commande un Service et formule ainsi la Requête d'un besoin. Le tarif des prestations n'est pas négociable et doit être multiplié par la Durée de la Mission (en tranche d'heure). Les tarifs ne sont pas soumis à TVA (Art.293B du CGI).

**Secteur d'intervention :** désigne le périmètre géographique desservi sur le département de Paris (voir article n°3 - 2ème paragraphe).

## 2. OBJET

Mr Jean-Claude ALIAS est le responsable éditoriale du site web SAP ALIAS et le dépositaire de la marque de promotion de son activité professionnelle, proposant un service support numérique de mise en relation dédié à des particuliers à la recherche d'une assistance à domicile. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles l'Utilisateur / client interagit lors de la passation d'une commande de prestations. SAP ALIAS conseille au Client de lire les Conditions Générales de Ventes à chaque nouvelle commande.

Les Conditions Générales applicables sont celles en vigueur à la date de souscription d'une demande de prestation. Conformément à la réglementation, certaines prestations de services SAP sont strictement interdites (et ne se pratique qu'avec un diplôme et une autorisation) et ne peuvent faire l'objet d'un Besoin ou d'une Prestation (comme par exemple : la préparation des repas, l'aide à la toilette, l'aide à l'habillage et au déshabillage). En tout état de cause, le Prestataire est tenu dans le cadre de l'exécution d'une prestation de service, à respecter l'ensemble des normes légales et réglementaires (notamment de sécurité) qui lui sont applicables.

## 3. STATUT ET OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

SAP ALIAS s'engage, dans le cadre défini par les présentes Conditions Générales, à mettre en œuvre tous les moyens pour permettre l'exécution des prestations commandées par le Client.

SAP ALIAS s'engage à respecter les obligations déclaratives fiscales et sociales résultant de sa qualité de professionnel et de son activité SAP sur le secteur géographique d'intervention desservi : 11è - 17è - 18è - 19è et 20è arrondissements de Paris.

Sur tout besoin identifié, SAP ALIAS s'engage à fournir au Client l'ensemble des informations lui permettant de prendre une décision éclairée et, à ce titre, à préciser dans son Offre, de manière claire et compréhensible le prix de la Prestation. Conformément à l'article 6 de

l'Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne, SAP ALIAS s'engage à fournir gratuitement un devis personnalisé à tout Bénéficiaire et pour tous Services dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 €.

Le Prestataire s'engage à ne pas se déclarer compétent à réaliser une Prestation pour laquelle il ne posséderait pas l'ensemble des autorisations nécessaires pour prétendre à la réalisation d'une Prestation non répertoriée sur le site internet, conformément à la législation en vigueur. Le Prestataire s'engage, en outre, à se déclarer non compétent, dans le cadre d'une requête d'un besoin, si le Client souhaite une modification de la Prestation initiale en une nouvelle Prestation pour laquelle le Prestataire ne posséderait pas toutes les compétences et autorisations nécessaires au regard de la législation en vigueur.

Le Prestataire s'engage à être assuré conformément à la législation en vigueur et à vérifier la validité de son contrat d'assurance avant de réaliser une Prestation pour un Client dans le cadre de sa responsabilité civile professionnelle.

Le Prestataire n'a cependant pas une obligation de résultat selon Cass. civ. 1ère, 7 février 1978, N° de pourvoi 76-14352.

#### 4. PROFIL ET OBLIGATIONS DU CLIENT

##### 4.1 Acceptation des Conditions Générales

Le client s'engage, préalablement à la souscription d'une offre de prestations, à prendre connaissance et à accepter les présentes Conditions Générales. L'acceptation des présentes Conditions est entière et indivisible, et les Clients ne peuvent choisir de voir appliquer une partie des CGV seulement ou encore émettre des réserves sur ces dernières.

##### 4.2 Après déposition d'une requête d'un besoin

Le client s'engage à répondre dans un délai raisonnable de moins de 28 heures à un appel, un message vocal ou numérique du Prestataire via tout support de télécommunications. Passé ce délai la requête ou commande notifiée ne sera plus recevable. Le temps alloué à une requête est compté dans la planification des missions pour ne pas ainsi bloquer les autres demandes reçues à chaque heure d'une journée d'intervention.

##### 4.3 Traitement des prestations

L'ensemble des informations recueillies par SAP ALIAS est nécessaire à la facturation et à la fourniture de Prestations et de toutes les suites qui pourraient en résulter. Le client s'engage à fournir toutes informations pertinentes, y compris mais non exclusivement les conditions préexistantes suivantes :

- a. Affections, pathologie des troubles congénitaux de son animal de compagnie (tels que l'épilepsie, les problèmes cardiaques, le traitement d'un cancer...) ou les conditions causées par la vieillesse.
- b. Comportements inhabituels, problématiques ou dangereux.
- c. Le Client doit permettre au Prestataire, à sa demande de planifier une pré-visite avant le début de la prise en charge de l'animal.
- d. Le Client devra s'assurer que son animal est en bonne santé, qu'il est à jour de ses vaccins et que toutes les précautions ont été prises contre les puces, les parasites et les autres maladies transmissibles.

Si des omissions ou inexactitudes sont constatées lors d'un recueil d'informations à la suite d'un entretien de pré-visite, de tels faits entraîneront de facto un rappel de l'article 12 des présentes conditions générales avant la suspension, voire l'arrêt définitif d'une prestation avant son terme.

Pour toute requête d'un besoin et de réservation de services, il est indispensable de préciser au minimum la description précise de la Prestation recherchée :

- La localité (quartier et arrondissement) de son Besoin,
- La mise à disposition des documents ou outils nécessaires à la réalisation du Besoin (exemples : double de clefs, vigik, check-list d'instructions, carnet de santé d'un animal de compagnie, nourriture, sac de litière pour chat etc...),
- La communication d'un n° de téléphone de contact alternatif et les coordonnées d'un vétérinaire en cas d'urgence.
- La tranche budgétaire que le Client est prêt à affecter à la Prestation,
- La durée pour lequel il souhaite que cette Prestation lui soit fournie.

## 5. DROIT DE RETRACTATION

Le Client dispose, dans le cadre de l'Accord conclu avec SAP ALIAS, d'un droit de rétractation sans donner de motif en vertu de l'article L.121-21 du Code de la consommation.

Ce droit de rétractation doit être exercé dans un délai de quatorze (14) jours francs à compter de la conclusion de l'Accord avec le Prestataire, en signant le formulaire en Annexe 1

Conformément aux dispositions de l'article L.121-21-5 du Code de la Consommation, si le Client souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L.121-21, Il devra à cette demande expresse cocher et signer la case prévue à cette option sur le bordereau récapitulatif de mission.

## 6. PRINCIPES GÉNÉRAUX SUR LA FOURNITURE DE PRESTATIONS

Il appartient au Prestataire d'exécuter la Prestation conformément aux conditions convenues avec le Client. Avant que la Prestation ne soit exécutée et fournie au Client, SAP ALIAS devra dans le processus initial d'instruction de l'objet de l'Accord, faire signer un bordereau récapitulatif de mission et à sa clôture, facturer et établir un reçu de paiement.

## 7. DEVIS - FACTURATION - RÉTRIBUTION DES PRESTATIONS

### 7.1 Dématérialisation des documents établis

Dans une démarche globale d'implication sur l'impact environnemental et de réduction des frais d'édition et de communication, il n'est plus délivrer de bordereaux de mission, de devis, de factures et de reçus de paiement en support papier. Ces documents seront transmis par messagerie électronique en format de lecture PDF. Tout compte client de SAP ALIAS devra être détenteur d'une adresse email pour être en conformité avec cette résolution éco-responsable et écologiquement viable.

### 7.2 Paiement du prestataire

Le Client dispose du choix entre deux modes de transaction :

- Le Paiement de main à main direct (en espèces, par Carte Bancaire ou par Chèque si le montant est égal et supérieur à 100€)
- Le Paiement indirect par virement bancaire (si seulement les prestations sont récurrentes)

Si la banque refuse de débiter une carte ou autre moyen de paiement, le Client devra contacter SAP ALIAS afin de payer la commande par tout autre moyen de paiement valable. Dans l'hypothèse où, pour quelque raison que ce soit, opposition, refus ou vol, la transmission du flux d'argent dû par le Client s'avèrerait impossible, la facture sera mise en recouvrement. SAP ALIAS se réserve également le droit de refuser ou d'annuler une Commande provenant d'un client avec lequel il a un litige sur le paiement d'une précédente commande.

### 7.3 Frais d'annulation d'une ou plusieurs dates de prestation

Le client à la possibilité d'annuler une ou plusieurs dates de prestation sans frais, 24 heures à l'avance dès lors qu'il s'agit d'évènements de force majeure\*. Mais si un évènement est prévisible : n'est pas un simple empêchement ou une difficulté, que le motif de sa déclaration de signalement vise un tout autre contexte dans un délai de moins de 24h (par téléphone, sms ou email) avant le début de la prochaine prestation, des frais d'annulation lui seront facturés à titre de dédommagement.

Ce qui impacte économiquement la planification des prestations, c'est par répercussion des dates réservées sur un créneau horaire d'intervention qui ne seraient pas signalé dans le délai raisonnable prescrits. Privant ainsi le remplacement d'une requête tardive d'annulation par toutes nouvelles demandes à traiter aux dates et créneaux horaires réservés sur l'ensemble du secteur desservi.

En cas d'annulation imputable au Client tant sur le motif et le délai de tolérance de signalement compris à moins de 24h avant le début de la Mission, le Client devra s'acquitter d'un montant forfaitaire journalier de 15€ par dates de suppression demandées.\***Pour la jurisprudence** : un événement présentant un caractère imprévisible lors de la conclusion du contrat et irrésistible dans son exécution, est constitutif d'un cas de force majeure.

## 8. ASSISTANCE TECHNIQUE

En cas de difficultés techniques lors de l'utilisation du Site internet, l'Utilisateur / Client peut contacter SAP ALIAS par courrier électronique à l'adresse [sap.alias@aol.com](mailto:sap.alias@aol.com) .

## 9. COLLECTE & TRAITEMENT DES DONNEES

L'utilisation du site internet implique la collecte et le traitement de données à caractère personnel des Utilisateurs / Clients. Ces données sont collectées pour assurer :

- Le suivi de la relation commerciale : devis, commandes, factures, demandes d'informations, correspondances entre la clientèle et le prestataire SAP ALIAS
- La gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition
- La gestion des impayés et du contentieux
- L'élaboration de statistiques destinées à améliorer le fonctionnement du site internet et de ses fonctionnalités.

En outre, SAP ALIAS peut être amenée à confier les activités de traitement de données à des sous-traitants pour effectuer les opérations notamment d'assistance juridique, de facturation, de recouvrement, etc.), aux autorités qui en feraient la demande. Les données transmises par l'Utilisateur / Client sont conservées sur toute la durée de l'Accord conclu.

Par ailleurs, SAP ALIAS pourra adresser sur autorisation de l'Utilisateur / Client, notamment par courrier postal ou électronique : soit des informations ou offres promotionnelles relatives

aux services proposés, sous réserve que l'Utilisateur / Client ait exprimé son consentement préalable à recevoir ce type d'informations. SAP ALIAS prend l'ensemble des mesures adéquates afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, ou « RGPD », les clients disposent des droits suivants sur leurs données : droit d'accès, droit de rectification, droit à l'effacement (droit à l'oubli), droit d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité, en adressant leur requête par email à [sap.alias@aol.com](mailto:sap.alias@aol.com) Toute demande à l'exercice de ce droit devra être accompagnée d'une copie d'un titre d'identité revêtant la signature du demandeur et devra préciser l'adresse à laquelle une réponse peut être envoyée à l'Utilisateur / Client.

SAP ALIAS s'engage à ce que les données collectées soient conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Les données à caractère personnel relatives aux Utilisateurs / Clients sont conservées pour une durée de trois (3) ans. Concernant les données de transactions, ces dernières sont conservées durant treize (13) mois.

Les données recueillies par des cookies permettent à SAP ALIAS d'établir des statistiques et de procéder à des analyses de fréquentation. Si le navigateur le permet, les Utilisateurs / Clients peuvent désactiver à tout moment ces cookies, en suivant la procédure indiquée par le navigateur.

## 10. PREUVE ET ARCHIVAGE

Tout contrat conclu correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros sera archivé par SAP ALIAS pendant une durée de dix (10) ans conformément à l'article L. 134-2 du Code de la consommation.

SAP ALIAS accepte d'archiver ces informations afin d'assurer un suivi des transactions et de produire une copie du contrat à la demande du client.

## 11. RESPONSABILITE

La responsabilité de SAP ALIAS ne pourra être recherchée en cas d'inexécution de tout ou partie de ses obligations due à un événement de force majeure ou fortuit tel que défini par la loi et la jurisprudence française.

A cet égard, les parties conviennent expressément que sont également assimilés à des cas de force majeure ou des cas fortuits, les événements tels que l'interruption ou retard dans les transports, avarie de transport, l'arrêt de la fourniture d'énergie, la défaillance et/ou l'interruption de l'accès au réseau internet, la panne et/ou le sabotage des moyens de télécommunications, les actes de piratage informatique, incendie, foudre, inondation et autre catastrophe naturelle, dégât des eaux, intempérie exceptionnelle, avarie, épidémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme, grève totale ou partielle dans les transports.



Il est précisé que, dans une telle situation, le Client ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut intenter aucun recours à l'encontre de SAP ALIAS. En cas de survenance d'un des évènements susvisés, SAP ALIAS s'efforcera d'informer le Client dès que possible.

## 12. RESILIATION DU CONTRAT

En cas de manquement d'un client aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes conditions, SAP ALIAS peut lui adresser, par courrier postal ou électronique, une mise en demeure d'y remédier. Si à l'issue d'un délai de 15 jours à compter de la date d'émission de cette mise en demeure, le client ne s'est pas conformé à ses obligations, alors SAP ALIAS peut résilier de plein droit l'Accord conclu par l'envoi d'un second courrier postal ou électronique.

Toutefois, dans le cas où la nature des engagements non respectés rendrait impossible la poursuite d'une prestation en cours, SAP ALIAS pourra résilier le Contrat de plein droit immédiatement après la constatation du manquement, par envoi d'un courrier postal ou électronique. Conséquences de la résiliation : le client est informé que la résiliation de l'Accord conclu a pour conséquence, l'exigibilité immédiate des sommes dues à SAP ALIAS.

## 13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La loi française sera seule applicable au présent Contrat conclu entre un Client et SAP ALIAS, à l'exclusion des règles de conflit. Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations commerciales et notamment à la conclusion, l'interprétation, l'exécution et la cessation du présent Contrat sera soumis à la compétence exclusive des juridictions du lieu du siège social de M. Jean-Claude ALIAS, (ci-après « SAP ALIAS »), même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Toute modification de la législation ou de la réglementation en vigueur, ou toute décision d'un tribunal compétent invalidant une ou plusieurs des clauses des présentes Conditions Générales de Vente de Services n'entraîne pas la nullité de l'ensemble de ces Conditions Générales. Les clauses non nulles continueront à produire leurs effets. Une telle modification ou décision n'autorise en aucun cas les Clients à méconnaître les présentes Conditions Générales.

### **Version actualisée 0.3 du 17 octobre 2020**

**Annexe 1** > Formulaire de rétractation (voir page suivante).

N° d'immatriculation & Adresse du siège social :

SIRET : 808 323 364 00014

Boite Postale 1180

9 rue de Cambrai

75019 Paris

## FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation.

A l'attention de:

Mr Jean-Claude ALIAS

Boite Postale 1180

9 rue de Cambrai – 75019 PARIS

E-mail: sap.alias@aol.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation ci-dessous :

*[Dénomination du SERVICE :* \_\_\_\_\_ *]*

– Commandé le [\_\_\_\_\_]

– Nom du CLIENT:

– Adresse du CLIENT :

– Date [\_\_\_\_\_]

– Signature du CLIENT (sauf cas de transmission par courriel)

Pour que le délai de rétractation soit respecté, le CLIENT doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Exclusion du droit de rétractation**

Le droit de rétractation est exclu dans l'hypothèse où l'exécution de la prestation a commencé avec l'accord préalable exprès du client, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté avant l'expiration du délai de rétractation.