

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)
Applicables à partir du 1er janvier 2012

Le fait de faire appel aux services de Cpratik Services implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous.
Dans le cadre de l'exécution de la prestation, Cpratik Services s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de satisfaire le client.

1. DEVIS

Sauf précision contraire dans la proposition commerciale, celle-ci demeure valable pendant une durée de 8 jours à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa signature et forme ainsi le contrat.

2. DROIT DE RETRACTATION ET PROTECTION DU CONSOMMATEUR

2.1. Droit de rétractation

Cpratik Services ne pratique habituellement pas de démarchage à domicile, ou de vente à distance. Toutefois, si cela advenait les conditions suivantes s'appliqueraient.

2.1.1. Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec Cpratik Services dans un délai de sept jours, jours fériés compris, à compter de la date de signature du contrat. Si ce délai de sept jours expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client faire parvenir une lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant sa rétractation, dans les délais impartis. Toute rétractation en dehors de ce cadre ne pourra être prise en compte.

2.1.2. Le client souhaitant exercer son droit de rétractation n'a aucune explication à fournir et aucune pénalité ne lui sera appliquée. Le remboursement d'un éventuel prix payé par le client se fera le plus rapidement possible et au plus tard dans les quinze jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé.

2.1.3. L'exécution des prestations ne pourra débuter avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 1.1.1.1. Toutefois, le client aura la possibilité de demander à Cpratik Services de démarrer l'exécution des prestations avant la fin de ce délai. Dans ce cas, le client s'engage à régler toute prestation effectuée.

2.2. Protection du consommateur : articles L 121-23 à L 121-26 du Code de la Consommation

Article L 121-23 : « Les opérations visées à l'article L 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L 121-23, L 121-24, L 121-25 et L 121-26. »

Article L 121-24 : « Le contrat visé à l'article L 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client. »

Article L 121-25 : « Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L 121-27. »

Article L 121-26 : « Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par à l'article L 7231-1 du Code du Travail les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés du code du travail sous forme d'abonnement. »

2.2. Abus de faiblesse : L 122-8 à L 122-10 du Code de la Consommation

Article L 122-8 : « Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »

Article L 122-9 : « Les dispositions de l'article L 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;

2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative,

à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;

3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;

4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;

5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers ou contrat. »

Article L122-10 : « Les dispositions des articles L 122-8 et L 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil. »

3. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

3.1. Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, Cpratik Services s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le prix s'entend toutes taxes et frais compris, inclusion faite des frais normaux de déplacement chez le client, des produits ménagers courants et du matériel mis à disposition de l'intervenant et des frais de déplacement et à l'exclusion des frais spécifiques engendrés par le client notamment les frais de déplacement éventuels de l'intervenant pendant sa prestation, ainsi que des frais de transport occasionnés par une utilisation du véhicule de l'intervenant pour se rendre sur le lieu d'intervention, dans le cas où cette utilisation est rendue nécessaire par la situation éloignée ou difficile d'accès du lieu d'intervention. Ces frais de déplacement spécifiques sont facturés au tarif alors en vigueur.

3.2. Contrôle interne des heures réalisées

Les prestations sont facturées sur la base du contrat signé par le client (contrat et/ou proposition commerciale signée).

Toutefois, Cpratik peut être amené à organisé un contrôle interne pour procéder à la vérification des heures effectivement réalisées chez le client, notamment par la mise en place d'un suivi GPS (ou éventuellement d'un système de télégestion).

Le client autorise à ce titre la mise en place à son domicile de ce(s) moyen(s) permettant ce contrôle interne. Le client accepte sans condition ce(s) systèmes qui a(ont) valeur d'approbation des heures de prestation réalisées.

En cas de télégestion, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son téléphone mobile fourni par Cpratik Services le code affecté au client.

3.3. 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.

Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime s'entend notamment de l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, de l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour Cpratik Services d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour Cpratik Services d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

3.4. Paiement

3.4.1. Facture : Une facture mensuelle est adressée au client par courriel, sauf demande spécifique du client.

3.4.2. Moyens de paiement :

- Virement bancaire

- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et virement bancaire

- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et chèque

- Chèque

- Espèces, à titre exceptionnel et pour les prestations inférieures à 30 euros.

3.4.3. Modalités de paiement

Le client s'engage à régler les factures dans un délai de 10 jours à compter de leur édition, ou dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la facture.

Il pourra être demandé au client le versement d'une caution, d'un montant maximal équivalent à 4 semaines de prestations.

> En cas de paiement par CESU :

- Qu'il s'agisse de CESU papier ou en cas de recours à un système de dématérialisation des CESU, ces derniers devront être parvenus au Siège Social de l'entreprise avant le 8 du mois suivant les prestations pour être pris en compte. La preuve de la réception des CESU et des informations dématérialisées est à la charge du client.
- Tout paiement des prestations en CESU sera encaissé et non remboursable.
- En l'absence de réception des CESU dans les délais susvisés ou en cas de montant insuffisant de ces derniers, le moyen de paiement combiné choisi (prélèvement automatique ou chèque) complètera le paiement mensuel de la facture, selon les modalités propres à chaque moyen de paiement décrites au présent article.

> Pour tout ou partie du paiement par chèque :

- Le client doit dès la réception de sa facture mensuelle envoyer son chèque au Siège Social de l'entreprise, en précisant le numéro de facture correspondante.
- Il pourra être demandé au client de verser à la société une caution d'un montant maximal de 4 semaines contractuelles de prestations.

Ce chèque de caution sera encaissé par la société après la signature du contrat client et l'expiration de l'éventuel délai de rétractation prévu à ce dernier (cas de démarchage à domicile). Il sera restitué au client dans un délai maximum de deux mois après la résiliation de son contrat client, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat, ou sera déduit de la dernière facture précédent la fin 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, la société Cpratik Services se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement allant jusqu'à la suspension de toutes prestations sous un délai de 8 jours à compter de l'envoi d'une lettre d'information préalable à cet effet.

3.5. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courent jusqu'à l'encaissement des sommes dues.
- le paiement d'une somme de 25 € au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé
- le remboursement à Cpratik Services des frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait d'un rejet du chèque,
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues
- la suspension ou l'annulation, au choix de Cpratik Services, de toute commande ou prestation

Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 150 euros.

4 Les Obligations

4.1. Obligations du client (souscripteur) : Le souscripteur s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à l'exécution du Contrat et de la Prestation et notamment à communiquer :

- ses nom et prénom,
- son adresse postale et, le cas échéant, son adresse fiscale,
- le lieu d'exécution des Prestations. Si le souscripteur n'est pas le bénéficiaire, le souscripteur s'engage à fournir les nom, prénoms et adresse du bénéficiaire des prestations
- les coordonnées (téléphones fixe et mobile, adresse courriel...).

4.2. Obligations de CPRATIK Services : Cpratik Services s'engage à mettre à la disposition du souscripteur un salarié qui effectuera la ou les prestations convenues, ou à défaut la fiche de travail type fourni par Cpratik. En sa qualité de prestataire de services, Cpratik Services est seule décisionnaire des professionnels à qui elle confie les prestations. Exceptionnellement, Cpratik Services s'engage à rechercher et diligenter un prestataire agréé qui effectuera la ou les prestations en lieu et place d'un salarié Cpratik.

5 Conditions Diverses

5.1. Annulation ou report des interventions :

La demande d'annulation ou de report d'intervention doit intervenir dans un délai de quarante-huit 48 heures avant l'exécution prévue. Dans ce cadre, l'annulation ou le report ne donnera pas lieu à majorations ou frais.

L'annulation comme le report d'interventions moins de quarante-huit (48) heures avant la date d'exécution prévue donnera lieu au paiement, en cas de report, d'un montant forfaitaire de quinze (15) € et, en cas d'annulation, d'une indemnité équivalente à une (1) prestation du service concerné

Aucune indemnité n'est due si l'annulation ou le report est justifié par un motif légitime (ex. décès ou l'hospitalisation du souscripteur ou du bénéficiaire direct des Prestations)

Dans tous les cas, l'intervention sera due si son report ou son annulation intervient le vendredi soir à compter de vingt et une (21) heures et ce jusqu'au lundi matin huit (8) heures.

5.2. Evénements de force majeure :

Cpratik Services ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution ou du retard d'exécution de l'une quelconque de ses obligations dans l'hypothèse où l'exécution de ses obligations aura été retardée, gênée ou empêchée par un cas de force majeure. Sera considérée comme force majeure, toute situation échappant au contrôle de Cpratik Services et qu'elle n'aurait pu raisonnablement prévoir, prévenir, ni surmonter ou du moins dont elle n'aurait pas pu empêcher les effets, tels que cataclysmes naturels, tremblement de terre, conflits armés, conflits du travail, grèves des intervenants agréés, grève ou blocage des moyens de transport ou de communication notamment.

5.3. Résiliation du Contrat :

Au terme du contrat, celui-ci peut être résilié par le souscripteur, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception au minimum un (1) mois avant la fin prévue du contrat. La résiliation prend alors effet le dernier jour du mois suivant celui au cours duquel la demande de résiliation a été reçue.

Toute autre résiliation faite à la demande du client entraînera l'exigibilité du paiement de l'intégralité des sommes prévues au contrat, sans autres frais ou majorations.

Cpratik Services peut résilier le Contrat de plein droit en cas d'inexécution de ses obligations par le souscripteur, spécialement en cas de non paiement des sommes dues par lui. Le bénéfice des Prestations est alors suspendu quarante-huit (48) heures après l'envoi au client, par Cpratik Services, d'une mise en demeure. A défaut de paiement, le Contrat est résilié vingt (20) jours après l'expiration de ce délai de dix (10) jours, sans qu'il soit besoin d'une autre mise en demeure. Cette résiliation entraînera l'exigibilité du paiement de l'intégralité des sommes prévues au contrat, majorés d'une somme forfaitaire de 50€.

Le Contrat est résilié de plein droit en cas de décès du souscripteur, ou en cas d'accord préalable, écrit et signé émis par Cpratik Services.

5.4. Réclamations : Dans un souci constant d'amélioration de la qualité des Prestations, toute réclamation doit être portée par écrit à la connaissance de Cpratik Services, Service Réclamations, 4 voie du Buisson 79370 MOUGON, dans les plus brefs délais et au plus tard dans les quinze (15) jours suivant les faits ayant donné lieu à l'insatisfaction du souscripteur. Cpratik fourni également au client un formulaire en ligne sur son site internet permettant au client de faire part de sa satisfaction (ou non).

5.5. Loi informatique et liberté du 6 janvier 1978 : Les données à caractère personnel concernant le souscripteur comme le bénéficiaire sont obligatoires et ont pour finalité l'exécution et la gestion des services à la personne ainsi que la prospection commerciale. Elles sont destinées, de même que celles recueillies ultérieurement, à Cpratik Services responsable du traitement. Certaines informations peuvent être adressées à des tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires. Cpratik Services est tenue au secret professionnel à l'égard de ces données.

Toutefois Cpratik Services est autorisée, par le souscripteur ou le souscripteur et le bénéficiaire, à communiquer les informations le ou les concernant à des sous-traitants et/ou des prestataires pour des besoins de gestion. La liste des entreprises destinataires de ces informations est accessible sur demande auprès de Cpratik Services. Par ailleurs, sauf opposition de la part du souscripteur et/ou du bénéficiaire, ces informations pourront être communiquées par Cpratik Services à son partenaire commercial, concerné par le présent contrat, à des fins de prospection commerciale, par téléphone ou par courrier postal. Conformément à la loi informatique et liberté, le souscripteur, comme le bénéficiaire, disposent d'un droit d'accès et de rectification auprès de Cpratik Services. Toute demande est à adresser à Cpratik Services, 4 voie du Buisson 79370 MOUGON.

5.6. Non sollicitation des intervenants : Le client en faisant appel aux services du prestataire s'interdit à faire, directement ou indirectement par personne interposée, des offres d'engagement à tout intervenant du prestataire pour effectuer des Prestations à son domicile1 ou de lui demander d'exécuter des Prestations quelles qu'elles soient. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et son éventuel renouvellement ainsi que pendant une période de douze mois après sa terminaison quels qu'en soient l'auteur ou le motif. Toute infraction sera susceptible d'une action en dommage et intérêts sur le fondement des articles 1382 et 1383 du code civil.

5.7. Agrément/Déclaration : CPRATIK est titulaire d'un agrément simple de l'Etat n° : N/011011/F/079/S/036 et est déclaré SAP534511951

L'article 199 sexdecies du code général des impôts prévoit l'application d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu. Selon ses dispositions, est considérée comme domicile la résidence principale ou secondaire située en France.

5.8. Loi applicable : Le Contrat est soumis à la loi française. Les tribunaux compétents sont les tribunaux français.

5.9. Cpratik Services se réserve le droit de modifier ces présentes CGV et s'engage à informer ses clients de toute modification.