

Conditions Générales de Services



ARTICLE 1 – OBJET – CHAMP D’APPLICATION

Les présentes conditions générales de services (CGS) régissent les relations contractuelles entre Le Zeste de Lise, ci-après désignée “Le Prestataire”, et ses clients, dans le cadre de la prestation de services en décoration d’intérieur, home staging et coaching en rangement.

L’entreprise Lise GUILLEMAIN (connue sous le nom commercial « LE ZESTE DE LISE ») (ci-après le « Prestataire ») est spécialisée en décoration d’intérieur, home staging et coaching en rangement.

Les Prestations qu’elle propose à ses clients (ci-après le ou les « Client(s) »), professionnels ou particuliers, sont décrites à l’article « PRESTATIONS DE SERVICES » ci-après.

Ci-après les « Prestations » ou les « Services ».

Les présentes Conditions Générales de Services (CGS) ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire fournit au Client, qui lui en fait la demande, via le site internet du Prestataire (<https://www.lezestedelise.fr/>), par contact direct ou via un support papier, les Services du Prestataire dans les conditions et modalités qui seront prévues au devis/bon de commande ou contrat spécifique soumis à la signature du Client.

Les Conditions Générales de Services s’appliquent à tous les Services rendus par le Prestataire auprès du Client, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses propres conditions générales.

Les présentes Conditions Générales de Services sont systématiquement communiquées au Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Ces Conditions Générales de Services pourront être complétées par des Conditions Particulières ou par un devis/bon de commande ou contrat spécifique à conclure avec le Client, lesquelles Conditions Particulières ou ledit devis/bon de commande ou contrat spécifique prévaudront dans ce cas sur les Conditions Générales.

La primauté des documents contractuels s’opérera selon l’ordre suivant :

- 1/ Contrat Spécifique ou Conditions Particulières de Services
- 2/ Devis ou bon de commande
- 3/ Conditions Générales de Services

ARTICLE 2 – PRESTATIONS DE SERVICES

2.1 Présentation des Prestations

Le Prestataire propose les services suivants : • Décoration d’intérieur • Coaching en rangement • Home staging. Les détails de chaque prestation sont précisés sur le devis ou dans la description de l’offre choisie.

2.2 Modification des Prestations / Prestations additionnelles

En cas de modification ou de demandes supplémentaires de la part du Client qui modifieraient le devis/bon de commande ou contrat initial, un devis complémentaire sera établi par le Prestataire et sera soumis à l’acceptation du Client avant le démarrage des prestations additionnelles.

En cas de prestations complexes ou à la carte, des Conditions Particulières de Services ou un contrat spécifique pourra être conclu entre les Parties et s’imposera en priorité aux présentes Conditions Générales lesquelles continueront toutefois à régir les relations entre les Parties pour tout ce qui n’est pas prévu au devis spécifique / Conditions Particulières ou contrat spécifique.

ARTICLE 3 – SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire ne pourra pas faire appel à des sous-traitants sauf accord préalable, express et par écrit du Client.

En tout état de cause, le Prestataire sera responsable de l'exécution des Prestations du sous-traitant envers le Client, ce dernier n'ayant de rapport contractuel qu'avec le Prestataire.

ARTICLE 4 – PASSATION DE COMMANDE – MODIFICATION - ANNULATION

Toute commande de prestation nécessite l'acceptation d'un devis, daté et signé par le client avec la mention "Bon pour accord" (ou d'un contrat spécifique passé entre le Prestataire et le Client le cas échéant). La commande devient ferme après le versement d'un acompte de 30% du montant total.

Toute modification de commande doit être formulée par écrit et acceptée par le Prestataire. Ainsi, la modification de la commande nécessitera l'accord du Prestataire et la signature par le Client d'un bon de commande/devis modifié ou contrat spécifique avec ajustement éventuel du prix.

Toute annulation de prestation doit être notifiée par écrit (e-mail ou courrier). En cas d'annulation à moins de 15 jours avant la date prévue, l'acompte versé ne sera pas remboursé. Pour toute annulation à plus de 15 jours, un remboursement intégral des sommes versées sera effectué.

ARTICLE 5 – TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENT – FRAIS ET DÉBOURS – ABSENCE DE COMPENSATION

Les tarifs sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TTC) sur le devis. Le paiement s'effectue par virement bancaire, chèque ou espèces. • Un acompte (dont le montant sera spécifié sur le devis à signer ou sur contrat en cas de contrat spécifique) est exigé à la signature du bon de commande, et le solde est dû à la fin de la prestation. En cas de bon cadeau, l'intégralité du devis est à régler à réception. En cas de retard de paiement, une pénalité de 10% par jour de retard pourra être appliquée conformément à l'article L441-6 du Code de commerce. Une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement sera également appliquée

Concernant les déplacements professionnels, le Prestataire facturera le Client sur la base du barème des indemnités kilométriques en vigueur au jour du déplacement, et ce quel que soit le motif de déplacement dès lors qu'il est d'ordre professionnel et concerne donc l'exécution des prestations au bénéfice du Client. Sauf accord exprès, préalable et écrit du Prestataire, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes dues par le Client au Prestataire au titre des Services dont le Client aura bénéficié, d'autre part.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES PARTIES

6.1 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre toute la diligence requise pour exécuter de manière optimale ses Prestations, en coopération avec le Client, le tout dans le cadre d'une obligation de moyens.

6.2 Obligations du Client

Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des conseils et des Services rendus par le Prestataire et à appliquer toutes les instructions données le cas échéant par le Prestataire quant aux modalités d'utilisation des Services rendus.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire, à sa demande, tout document (notamment technique) ainsi que communiquer avec le Prestataire quant à ses souhaits et désideratas relatifs aux Services à fournir et de façon générale à transmettre au Prestataire toute information ou explication qui pourrait être nécessaire pour assurer la bonne exécution des Services.

Plus généralement, le Client s'engage à : • Fournir toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation. • Respecter les échéances de paiement prévues. En cas de manquement, Le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation.

ARTICLE 7 – RESPONSABILITÉ

Le Prestataire est responsable de plein droit de l'exécution de ses obligations, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Prestataire ne saurait être responsable des dommages indirects causés au Client tels que pertes de profits, de manque à gagner, dégradation matérielle, atteinte à l'image de marque, atteinte à la réputation...

Le Prestataire sera dégagé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client des clauses des présentes Conditions Générales et d'éventuelles Conditions Particulières ou Contrat particuliers. En particulier, le Prestataire ne pourra en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation par le Client des Services rendus, notamment lorsque cette utilisation n'est pas conforme aux indications ou recommandations du Prestataire.

En tout état de cause, la responsabilité pécuniaire du Prestataire sera plafonnée au montant HT du devis / contrat, sauf stipulations contraires entre les Parties.

Cette clause sera appliquée sous réserve des dispositions contraires prévues par certaines législations. Le cas échéant, la responsabilité du Prestataire sera limitée dans la mesure permise par ladite loi applicable

Par ailleurs, la responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée en cas d'inexécution de tout ou partie de ses obligations due à un événement de force majeure tel que défini par la loi et la jurisprudence française.

A cet égard, les Parties conviennent que sont également assimilés à des cas de force majeure, les événements tels que 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, pandémie, émeute, guerre, guerre civile, insurrection, attentat, explosion, acte de vandalisme, grève totale ou partielle, lock-out extérieure au Prestataire.

Par ailleurs, le Client est responsable des dommages de toute nature, matériels ou immatériels, directs ou indirects, causé au Prestataire ou à tout tiers, notamment du fait de l'utilisation illicite ou du détournement des Services rendus, quelle que soit la cause de ce dommage.

Le Client garantit le Prestataire des conséquences, réclamations et/ou action dont le Prestataire pourrait, de ce fait, faire l'objet.

Le Client renonce à exercer tous recours contre le Prestataire dans le cadre de poursuites diligentées par un tiers à son encontre du fait de l'utilisation ou de l'exploitation illicite ou inappropriée des Services rendus.

ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les Services qu'il rend et notamment, s'ils existent, sur les droits d'auteur, marques, brevets, logiciels, supports, études, dessins ... en vue de la fourniture des Services au Client le cas échéant. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits droits et supports sur lesquels ils portent sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

Par ailleurs, le Prestataire demeurera seul propriétaire des éléments présents sur son site internet ou rattachés à ses Services (notamment les textes, images...), lesquels sont protégés par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Le Prestataire restera par ailleurs propriétaire du nom commercial, de l'enseigne, des marques et logos « LE ZESTE DE LISE » et de tous droits de propriété intellectuelle qu'elle viendrait à acquérir, le tout sans transferts de droits d'aucune sorte au profit du Client.

Le Client s'interdit donc de copier, reproduire, diffuser tout ou partie des droits de propriété intellectuelle appartenant au Prestataire, sous quelque forme que ce soit, à défaut d'en avoir eu l'autorisation expresse et préalable du Prestataire.

Le Prestataire rappelle que toute atteinte portée à ses droits de propriété intellectuelle est susceptible d'entraîner la responsabilité de son auteur et pourra entraîner des poursuites judiciaires.

Le Prestataire ne sera pas responsable de l'utilisation que fera le Client des droits d'auteur auxquels il pourra avoir accès, notamment si cette utilisation contrevient aux stipulations du présent article aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle.

ARTICLE 9 – CESSION - TRANSMISSION

Chaque contrat de prestations de services "LE ZESTE DE LISE" est conclu intuitu personae.

Il ne pourra être cédé ou transmis par le Prestataire ou le Client sans l'accord de l'autre Partie.

ARTICLE 10 – EXCLUSIVITÉ

Sauf stipulation contraire de Conditions Particulières, d'un contrat spécifique ou du devis ou bon de commande signé, le Client s'interdit de confier une mission portant sur les mêmes Services que le contrat en cause en cours d'exécution entre les Parties, et ce pendant toute la durée de ce contrat et de ses prorogations ou renouvellements successifs s'ils existent.

En cas de non-respect de cet engagement par le Client, le Prestataire pourra, si bon lui semble, mettre en œuvre la clause résolutoire prévue aux présentes Conditions Générales et ainsi résilier le contrat concerné, le tout sans préjudice d'éventuels dommages-intérêts.

ARTICLE 11 – DURÉE – RÉSILIATION – CLAUSE RÉSOLUTOIRE

Chaque contrat de services, résultant de l'acceptation des présentes Conditions Générales, et qui sera passé entre le Prestataire et le Client, est conclu pour la durée indiquée aux Conditions Particulières de Vente ou via un contrat spécifique ou sur le bon de commande ou devis spécifique, jusqu'à livraison des Services par le Prestataire. A défaut d'indication, il est réputé conclu pour une durée indéterminée.

Le contrat pourra toujours être résilié, à tout moment, avec l'accord bilatéral des Parties, dans les conditions qu'elles détermineront entre elles.

Le contrat de services pourra par ailleurs être résilié par anticipation par l'une ou l'autre des Parties si l'autre manque à ses engagements tels que définis aux présentes Conditions Générales.

Dans ce cas, la Partie qui se plaint d'une inexécution de l'autre Partie devra, par lettre recommandée avec avis de réception manifestant son intention de faire jouer la présente clause, mettre l'autre Partie en demeure de respecter ses engagements et lui donner un délai de QUINZE (15) jours pour s'exécuter.

A défaut de régularisation dans ce délai, la présente clause résolutoire jouera automatiquement et le contrat de services en cause sera résilié à la fin du délai précité.

La Partie fautive pourra devoir indemniser l'autre Partie pour le préjudice subi par cette dernière.

L'intégralité du prix du Contrat restera acquis au Prestataire.

ARTICLE 12 – DROIT DE RÉTRACTATION

12.1 Principes

Le Client ayant la qualité de professionnel ne dispose pas de droit de rétractation.

S'agissant des contrats conclus à distance et hors établissement et notamment par voie de démarchage à domicile, il est rappelé au client particulier (ayant la qualité de consommateur), qu'il dispose en vertu de l'article L 221-18 du Code de la consommation d'un délai de QUATORZE (14) jours à compter de la date de signature du présent Contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L 221-23 à L 221-25 du même code.

Ce délai peut être prolongé de DOUZE (12) mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial lorsque les informations précontractuelles relatives au droit de rétractation visées par l'article L 221-5 du Code de la consommation n'ont pas été fournies au consommateur. Toutefois, en application de l'article L 221-20 du Code de la consommation, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de QUATORZE (14) jours à compter du jour où le consommateur aura reçu ces informations.

S'agissant des contrats de prestations de service, le délai de rétractation court à compter de la date de signature du Contrat (ou du devis / bon de commande le cas échéant).

L'exercice du droit de rétractation par le client consommateur se fera au moyen du bordereau en Annexe dans les conditions qui y sont prévues.

12.2 Exceptions

Il est rappelé aux Parties les dispositions spécifiques de l'article L 221-25 du Code de la consommation permettant au consommateur qui souhaite que l'exécution d'une prestation de service commence avant la fin du délai de rétractation de fournir au prestataire un document recueillant son consentement exprès par tout moyen, papier ou support. En pareille hypothèse, le consommateur qui a exercé son droit de rétractation pour un Service dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation, verse au professionnel un montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Il est par ailleurs que l'article L 221-28 du Code de la consommation exclut l'application du droit de rétractation notamment pour les contrats :

« 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, dont l'exécution a commencé avec son accord préalable et exprès et avec la reconnaissance par lui de la perte de son droit de rétractation, lorsque la prestation aura été pleinement exécutée par le professionnel ».

Les prestations du Prestataire entrant dans les cas prévus par l'article L 221-28 du Code de la consommation ne donneront dès lors pas droit à rétractation de la part du consommateur.

Il est enfin précisé que le client professionnel (entreprise ou collectivité publique) / n'ayant pas la qualité de consommateur au sens des dispositions légales, ne bénéficiera en tout état de cause d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 13 – DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées dans le cadre de la prestation sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que pour le bon déroulement de la mission.

ARTICLE 14 – LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Les présentes CGS sont rédigées en langue française et soumises au droit français. En cas de litige, les parties s'engagent à privilégier un règlement amiable. En cas de réclamation non satisfaite, le client doit impérativement formuler son litige par écrit auprès de l'entreprise. Il formule sa demande par voie postale ou sous forme de courriel aux adresses suivantes : Le Zeste de Lise, 10 rue Colette Besson, 34130 MUDAISON ou lezestedelise@gmail.com. L'entreprise s'efforcera, sauf difficultés particulières, de traiter toute demande avérée sous un délai maximal de 3 semaines.

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation l'entreprise s'est dotée d'un dispositif de médiation : Si le différend commercial n'est pas résolu, au-delà de 2 mois, vous pourrez vous adresser au médiateur de la consommation selon les modalités ci-après :

- Informations et saisine numérique (par formulaire) des demandes de médiation : www.mediateurconsobfc.fr

- Envoi par la voie postale des dossiers : C&C-Médiation / 37 rue des Chênes - 25480 MISEREY-SALINES.

En cas de nécessité, les parties conservent toute faculté de saisir la juridiction compétente.

ARTICLE 15 – DROIT À L'IMAGE

Dans le cadre des prestations, des photographies ou vidéos du lieu avant, pendant et après l'intervention pourront être réalisées par Le Prestataire. Ces visuels sont destinés à un usage professionnel, notamment pour enrichir son portfolio, illustrer son site internet ou ses réseaux sociaux.

Les éléments identifiables (visages, données personnelles) seront floutés ou omis afin de respecter la vie privée et l'anonymat.

Date :

Signature du client :

[Nom et prénom]

Date :

Signature de Le Prestataire :

Lise GUILLEMAIN pour Le Zeste de Lise

10 rue Colette Besson

34130 Mudaison

lezestedelise@gmail.com

Siret 93307620000015



Assurance RC Pro Maaf N° 34319795G

Membre de La FFPO



LE ZESTE DE LISE

HOME DESIGNER - HOME ORGANISER

ANNEXE
BORDEREAU DE RETRACTATION

BORDEREAU DE RETRACTATION:

Compléter et signer ce formulaire de rétractation. L'envoyer par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Utiliser l'adresse du Prestataire figurant aux Conditions Générales de Services. L'expédier au plus tard le QUATORZIEME jour à compter de la signature du Contrat.

Le soussigné :

Déclare annuler la commande/Contrat.....,

Référence de la commande / du Contrat (le cas échéant) :

Date de la commande / du Contrat :.....

Nom et prénom du Client :.....

Adresse :.....

Mail :.....

Téléphone :.....

Date :

Signature :