

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mise à jour : 12 septembre 2024

Préambule

Les présentes Conditions générales de vente constituent le socle de la relation commerciale entre Julie Fellet EI (ci-après "De Retour Chez Soi") et son client (ci-après le "Client") et définissent les conditions dans lesquelles les Prestations mentionnées ci-dessous sont fournies.

De Retour Chez Soi est Fellet Julie, entrepreneur individuel, domicilié au 6 rue des Templiers, 47480 PONT DU CASSE, immatriculé sous le numéro SIRET 98239082500015 et exerçant en tant que *home et office organiser* dans le but de trier, ranger et organiser la maison et le bureau.

Ces présentes Conditions générales de vente évoquent l'éventail de Prestations proposées par De Retour Chez Soi. Pour en bénéficier, le Client doit être une personne physique majeure ou une personne morale, possédant la pleine capacité juridique de contracter.

Lorsque ce sera nécessaire, le présent document fera la différence entre les clients particuliers et les clients professionnels.

Dispositions générales

C'est dans le cadre des Prestations mentionnées au sein du document que s'appliquent les Conditions générales de vente, sans restriction, ni réserve. Le Client se voit fournir un exemplaire lorsque De Retour Chez Soi lui remet un devis. C'est ce document qui régie la collaboration entre les Parties et prévaut sur toutes autres conditions commerciales, et notamment les éventuelles Conditions générales d'achat du Client. Les dispositions ici présentes peuvent, à tout moment, être modifiées selon les besoins de De Retour Chez Soi et selon les évolutions de la législation française.

Le site internet de De Retour Chez Soi est accessible via l'URL <https://deretourchezsoi.fr>, ci-après le "Site".

La version des Conditions générales de vente en vigueur lors de la signature du Client reste applicable le temps de la Prestation pour laquelle il a contracté.

Toutes les clauses présentes dans les Conditions générales de vente sont indépendantes les unes des autres. Si l'une des clauses est déclarée nulle, elle n'entraîne pas la nullité entière du document et les autres clauses restent en vigueur.

Les Prestations : description et modalités d'exécution

Sauf précision contraire ou spécifique, De Retour Chez Soi fera référence à ses services de manière générale en tant que la ou les "Prestation(s)" tout au long des Conditions générales de vente.

Les Prestations ici présentes sont exécutées en présentiel, au domicile ou dans le local du Client. De Retour Chez Soi offre ses services de manière personnalisée pour répondre aux besoins de ses Clients. Les modalités et délais de livraison sont alors indiqués dans le devis.

Les Prestations sont personnalisées selon les besoins du Client et de la ou les pièces visée(s) par la Prestation. Néanmoins, elles s'effectuent en suivant le schéma général suivant :

- *Échange par contact téléphonique ou mail*
- *1^{re} visite ou 1^{er} rdv en ligne*
- *Devis en présentiel ou visio*
- *Désencombrement, tri, rangement avec le Client*
- *Suivi et contact téléphonique le mois suivant*

De Retour Chez Soi intervient au domicile ou dans les locaux du Client pour mener à bien sa mission. Ce dernier doit lui fournir toutes les modalités et indications d'accès.

Sur demande du Client, De Retour Chez Soi peut se charger du désencombrement des affaires du Client ou d'anciens objets devenus inutiles. Ces objets seront transmis à des associations et autres organismes de seconde main. De Retour Chez Soi n'agit en ce sens qu'avec l'accord écrit du Client, qui peut lui avoir indiqué par email ou via le devis si cela a pu être déterminé dès le début de la Prestation.

De Retour Chez Soi se déplace gratuitement dans un rayon de 50 km de Pont du Casse. Au-delà, chaque kilomètre supplémentaire sera facturé au Client à hauteur de 0.40 €/km.

Lors de la Prestation, les échanges et l'organisation de rendez-vous entre les Parties se font par email et téléphone ou sms. De Retour Chez Soi est disponible sur les plages de créneaux suivants : du lundi au vendredi de 9h à 19h.

Réservation et devis

Le Client et De Retour Chez Soi échangent lors d'un rendez-vous téléphonique. Dès que le premier contact a été établi entre les Parties, De Retour Chez Soi se rend au domicile ou au local du Client pour être en mesure de proposer un devis comprenant la description des Prestations ainsi que le prix associé.

La demande de devis peut également s'effectuer à distance. Le rendez-vous doit alors avoir lieu en visioconférence ou le Client doit s'assurer de fournir à De Retour Chez Soi des photographies ou vidéos détaillées, nettes et les mesures nécessaires.

Pour que le Client puisse confirmer sa volonté de travailler avec De Retour Chez Soi, il doit :

- Retourner le devis signé par mail ou courrier postal,
- Accepter les Conditions générales de vente en cochant la case prévue à cet effet,
- Renoncer à son droit de rétractation, si nécessaire.

Suite à la signature de ce devis, les Parties sont engagées pour la Prestation objet du devis. Les Conditions générales de vente l'encadrent. Tout souhait supplémentaire du Client pendant le déroulé de la Prestation qui ne figurait pas dans le premier devis fera l'objet d'un devis supplémentaire dès que De Retour Chez Soi en jugera l'intérêt.

De Retour Chez Soi se réserve la possibilité de refuser un nouveau Client s'il n'a pas la capacité de l'accueillir sur le moment ou si la durée de validité du devis est dépassée.

Tarifs

Non redevable TVA

Les prix sont entendus en euros (€) et sans TVA applicable, conformément à l'article 293 B du Code général des impôts.

Redevable TVA

Les prix sont entendus en euros (€) et affichés TTC. La taxe sur la valeur ajoutée figurera à l'étape de paiement.

L'exibilité de la TVA pour ces opérations se fera à des moments différents.

Pour la prestation de service, le chiffre d'affaires de l'année civile du 1er janvier au 31 décembre précédente (N-1) ne doit pas dépasser 36800euros.

Le prix de la prestation complète fournie au Client est précisé au cas par cas sur le devis qui lui est remis. Ce prix est basé sur les taux horaire ou journalier de De Retour Chez Soi, selon la Prestation :

Taux horaire = 60 € TTC

Si des remises, rabais ou ristournes sont proposées au Client, elles sont mentionnées et figurent dans le devis.

Modalités de paiement

Les modes de paiement acceptés sont : chèque, virement bancaire et liquide. Les coordonnées ou modalités de paiement utiles au Client lui sont fournies avant que le paiement n'intervienne (via le devis ou la facture).

Un acompte de 30 % est demandé dès la signature du devis au Client. Il doit l'avoir réglé pour que la Prestation débute.

La somme restante est due à la livraison de la Prestation, dans un délai de 15 jours à compter de la réception de la fin de la Prestation et de la facture finale.

Le client particulier pourra se voir appliquer des pénalités de retard égales au taux d'intérêt légal après une mise en demeure restée infructueuse en cas de défaut ou de retard de paiement.

Dans tous les cas, si le retard de paiement concerne le paiement d'un acompte, De Retour Chez Soi se réserve le droit de suspendre temporairement l'exécution de la Prestation, jusqu'au paiement de la somme due.

Obligations et responsabilités des Parties

De Retour Chez Soi

Dans le cadre de ses Prestations, De Retour Chez Soi est tenu d'une obligation de moyens. Il met tout en œuvre pour proposer le meilleur de ses services au Client et suivre les directives et envies de ce dernier, mais ne peut garantir un résultat qui, en plus, pourrait être différent d'une perception à l'autre. Tout est mis en place pour guider le Client au mieux dans la création et l'amélioration de l'organisation de son espace de vie ou de travail.

De Retour Chez Soi fournit toutes les informations précontractuelles nécessaires au Client afin que celui-ci puisse déterminer si les Prestations vont pouvoir répondre à ses besoins.

Le Client reste le décisionnaire final concernant le choix d'aménagement, d'achat et / ou de prestataires extérieurs. La responsabilité de De Retour Chez Soi ne peut être engagée sur ces fondements. Elle conseille le Client avec ses meilleures stratégies et connaissances, mais n'agit pas pour le compte du Client.

De Retour Chez Soi garantit délivrer au Client une Prestation conforme à ce qui est décrit dans ces Conditions générales de vente, exempté de tout vice caché. Sa responsabilité peut être engagée en cas de faute ou négligence de sa part. Le Client doit être en mesure de prouver cette faute ou négligence qui se limitera exclusivement aux préjudices directs découlant du fait de De Retour Chez

Soi, au titre de la Prestation. Par conséquent, tout préjudice indirect ne saurait être retenu à son égard et ouvrir un droit à réparation.

Si le Client parvient à prouver cette faute, les Parties se rapprocheront pour déterminer les modalités de réparations à effectuer par De Retour Chez Soi. En tout état de cause, la garantie de De Retour Chez Soi est limitée au montant HT payé par le Client pour la fourniture des Prestations. Si le Client est à l'origine du retard, de la suspension ou de la mauvaise exécution de la Prestation, la responsabilité de De Retour Chez Soi ne sera pas engagée.

Le Client

Le Client est tenu d'une obligation de collaboration envers De Retour Chez Soi. La bonne exécution de la Prestation est dépendante de cette collaboration et disponibilité. Le Client doit transmettre à De Retour Chez Soi toute information et tout document qui permettront à ce dernier de détenir toutes les informations nécessaires pour assurer et personnaliser au mieux la Prestation.

Lorsque le devis est basé sur des photos et mesures effectuées par le Client, celui-ci s'engage à être le plus véridique possible. De Retour Chez Soi peut conserver la possibilité de proposer au Client un autre devis si les informations transmises initialement étaient erronées.

Le Client est seul responsable de ses prises de décisions et agissements survenant pendant le cours ou à l'issue de la Prestation. De Retour Chez Soi ne pourra pas être responsable en cas de mauvaise interprétation de ses dires par le Client.

Le Client est tenu d'une obligation de paiement des Prestations dans les délais convenus par ces présentes et/ou la facture transmise au Client.

Rétractation et annulation

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance (en ligne ou au domicile/local du Client) et conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le client consommateur et le client professionnel (sous conditions) dispose d'un droit de rétractation de 14 jours dès la signature du devis.

Pour bénéficier de ce droit, le Client professionnel doit faire appel à De Retour Chez Soi en dehors du cadre de son activité principale et doit être une structure de moins de six salariés.

Lorsque la Prestation est exécutée dans un délai inférieur à 14 jours suivant la signature du devis, le Client doit renoncer à son délai de rétractation, conformément au 1° de l'article L 221-28 du Code de la consommation, afin de pouvoir bénéficier de la Prestation dans ce délai. Pour cela, il coche la case prévue à cet effet lors de la signature du devis.

Lorsque la Prestation est livrée dans un délai supérieur à 14 jours suivant la signature du devis, le Client bénéficie de ce laps de temps pour demander la rétractation au contrat. Le Client donne tout de même son accord pour débiter la prestation dans ce délai. Ainsi, toute somme versée sera alors restituée par De Retour Chez Soi au prorata du travail qu'elle aura déjà effectué. Une facture sera remise au Client en conséquence. Passé ce délai, aucune rétractation ne sera permise au Client.

Dans ce cas-là, si le Client souhaite bénéficier de son droit de rétractation, il peut remplir le formulaire de rétractation se trouvant en Annexe 1 et le transmettre à De Retour Chez Soi à l'adresse suivante : contact@deretourchezsoi.fr. Le Client peut également faire parvenir toute autre demande écrite à De Retour Chez Soi précisant sa volonté de rétractation.

Cas de force majeure et exception d'inexécution

Tout événement indépendant de la volonté des Parties, qualifié de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, est considéré comme une cause d'exonération de leurs obligations et entraîne leur suspension. Cet événement doit empêcher l'exécution de leurs obligations dans les modalités normalement prévues par ces Conditions générales de vente.

Si un événement de la sorte est amené à se produire, les Parties se rapprocheront dès que possible pour convenir de nouvelles échéances et d'éventuelles nouvelles modalités d'exécution de la Prestation. Lors de ces événements, la responsabilité de De Retour Chez Soi ne peut être engagée.

Si l'une des Parties ne respecte plus une de ses obligations (paiement, présence aux rendez-vous, respect ...) alors qu'elle est exigible, l'autre Partie peut refuser d'exécuter une de ses obligations à son tour. Cela est autorisé seulement si l'inexécution de cette obligation est suffisamment grave et empêche la collaboration. La Partie qui remarque une inexécution de la part de l'autre lui notifie par lettre recommandée avec accusé de réception / email. Un délai de 7 jours est laissé aux Parties afin qu'elles trouvent un terrain d'entente pour reprendre le cours de la collaboration. Si la Partie défaillante n'a pas exécuté son obligation à l'issue du délai, alors le Contrat sera résilié, sans aucune indemnité de résiliation.

Collecte et traitement des Données personnelles du Client

Les données à caractère personnel (ci-après les "Données personnelles") permettent d'identifier ou de rendre identifiable une personne physique, de manière directe ou indirecte.

De Retour Chez Soi agit en sa qualité de responsable de traitement, collecte et traite des Données, conformément au Règlement européen relatif à la Protection des Données (RGPD) et aux réglementations françaises, notamment les lois informatiques et libertés et pour la confiance dans l'économie numérique. De Retour Chez Soi est le seul destinataire des Données personnelles

Données personnelles collectées sont les suivantes : nom, prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, nombre et âge des enfants, superficie de la maison, raison de la démarche. Ces Données personnelles sont transmises sur les bases légales du consentement du Client, des obligations légales de De Retour Chez Soi et dans le cadre de l'élaboration du contrat.

La conservation des Données collectées est limitée pour une durée de :

- 10 ans suite à l'exécution de la Prestation,
- 3 ans suite à un appel découverte ne débouchant pas sur une Prestation,
- Les factures et contrats signés sont conservés pour une durée légale de 10 ans.

Le Client dispose de divers droits relatifs au traitement de ses Données personnelles, dont il peut bénéficier à tout moment : droit d'accès, de copie, de rectification, à l'oubli, de portabilité à destination d'autres prestataires de services et d'opposition dans les cas de prospection. Par ailleurs, le consentement donné pour le traitement de Données personnelles peut être retiré à tout moment par le Client sans que cela ait d'incidence sur la légalité du traitement effectué auparavant.

Pour exercer un des droits ci-dessus, le Client peut simplement contacter De Retour Chez Soi par email : contact@deretourchezsoi.fr. Par ailleurs, il a le droit de notifier la CNIL d'un éventuel manquement de la part de De Retour Chez Soi concernant le traitement de ses Données dès qu'il a connaissance d'un éventuel manquement.

Il est rappelé ici que le Client consommateur peut s'opposer aux pratiques de démarchage téléphonique de manière gratuite sur la liste présente sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr>.

Avis et témoignages du Client

À l'issue de sa Prestation, De Retour Chez Soi se réserve le droit de contacter le Client afin d'obtenir son avis sur celle-ci. Ces témoignages permettent à De Retour Chez Soi d'effectuer la promotion de ses Prestations sur son Site ou ses réseaux sociaux.

À tout moment, les Clients peuvent s'opposer au recueil de leurs témoignages ou à la publication de ceux-ci. Pour cela, il suffit de contacter De Retour Chez Soi par email à l'adresse suivante : contact@deretourchezsoi.fr. Si le témoignage est déjà publié suite à son consentement passé, cela ne le remet pas en cause et toutes les mesures nécessaires seront prises par De Retour Chez Soi afin de le retirer.

Autorisation de reproduction du bien immobilier du Client

Le Client autorise De Retour Chez Soi à effectuer des photographies de son intérieur, sujet de la Prestation, dans le but de réaliser un avant/après et de le publier sur ses réseaux sociaux et Site à des fins promotionnelles. Pour cela, il suffit de cocher la case prévue à cet effet lors de la signature du devis.

L'anonymat du Client est respecté. Les photographies ne permettent pas de rendre identifiable l'adresse et l'identité du Client.

Propriété intellectuelle et confidentialité

Tous les contenus créés et fournis par De Retour Chez Soi (rapports, compte rendus, croquis, plans, perspectives, etc.) sont protégés par son droit d'auteur et restent sa propriété. En aucun cas, le Client ne peut les transmettre ou les divulguer, que ce soit à titre gratuit ou payant. Toute reproduction, modification ou diffusion illégale de ces contenus sera sanctionnée par la loi. Ces documents sont confidentiels et strictement limités aux changements entre les Parties.

Si le Client souhaite en faire une autre utilisation, il doit obtenir l'accord écrit de De Retour Chez Soi. Ce dernier conserve donc la possibilité de publier son travail sur ses réseaux sociaux ou son site internet pour promouvoir ses services.

Chacune des Parties s'engage à considérer les dispositions des présentes Conditions générales de vente comme étant confidentielles et à ne pas les communiquer à des tiers. Il en va de même concernant tous les échanges (oraux ou écrits) s'agissant des informations venant de l'une ou l'autre des Parties.

Tous les contenus présents sur le Site sont protégés par les droits de propriété intellectuelle de De Retour Chez Soi. En aucun cas, ils ne peuvent être reproduits, diffusés, modifiés ou transmis, que ce soit de manière partielle ou totale, gratuite ou payante, sans son accord.

Médiation

Les Parties s'engagent à discuter de manière amiable pour trouver une solution durant un délai de 10 jours.

À défaut de solution amiable, les Parties se rapprochent d'un service de médiation. Le Client consommateur peut contacter le Médiateur de la consommation compétent dans le cadre des services de De Retour Chez Soi.

Droit applicable et règlement des litiges

Le droit français régit ces présentes Conditions générales de vente. Les Parties élisent domicile à leurs adresses respectives de domiciliation.

Si aucune solution à l'amiable ne satisfait les Parties, le litige sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun. Le consommateur peut saisir la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable. Le tribunal compétent dans le cadre d'un litige professionnel sera celui du lieu de domiciliation de De Retour Chez Soi.

- Le Client **reconnait avoir lu et accepté** les Conditions générales de vente
- Le Client renonce à l'application de son **droit de rétractation** si la Prestation doit avoir lieu dans les 14 jours suivants la signature
- Le Client autorise De Retour Chez Soi à **photographier l'intérieur de son domicile ou local à des fins de promotions et de communication**

Annexe 1 : Formulaire de rétractation

À l'attention de Mme Fellet Julie EI, De Retour Chez Soi,

Conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation, je soussigné(e)
_____ (identité du Client) notifie par la présente ma volonté de
bénéficier du droit de rétractation pour le devis de portant sur
_____ (nom de l'offre).

- Date de signature du devis : ____/____/____
- Nom/prénom du Client : _____
- Adresse postale du Client : _____

- Numéro SIRET si client professionnel : _____

- Adresse email du Client : _____
- RIB si besoin (pour le remboursement si le délai et les conditions de rétractation sont respectés).

Date de la demande de rétractation : ____/____/____

Signature du Client :