

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1) A propos du Prestataire de service

La micro-entreprise Atypique Elfie, appartenant à Madame Marie PINEAU, a son siège social au 372 rue du Faubourg Banner, 45400 FLEURY LES AUBRAIS.

Téléphone : 06.49.95.34.79

Mail : mp.travailleben@gmail.com

Identifiant Siret : 91861983400016

Code APE : 8559B Autres enseignements

Atypique Elfie propose les services suivants :

- Cours de soutien scolaire niveau primaire
- Initiation à la langue française
- Accompagnement aux apprentissages avec la Méthode Félicité®

2) Préambule

Atypique Elfie invite ses Clients à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente (CGV). Les CGV ont pour objet de définir la relation contractuelle entre les parties. Elles encadrent les conditions dans lesquelles Atypique Elfie fournit ses Prestations de service à ses Clients qui lui en font la demande par téléphone, voie électronique ou par voie orale.

3) Définitions

« Client » désigne toute personne physique ou morale, représentant légal de « l'Elève » bénéficiaire des services proposés.

« Conditions Générales de Vente » ou « CGV » désignent le présent document

« Prestataire » désigne la micro-entreprise Atypique Elfie.

« Prestations de service », « Service » désignent toute prestation de service décrite à l'article 1 de ces présentes CGV souhaitée par le client. Cette prestation de service a lieu au domicile du client.

4) Champ d'application des CGV

Les CGV s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les Prestations de service fournies par Atypique Elfie pour tous les Clients.

Les caractéristiques principales des Prestations de service sont présentées lors de l'entretien de prise de contact. Le Client est tenu de prendre connaissance des caractéristiques principales des différentes prestations avant de s'engager. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Les CGV sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à toute intervention à domicile. Ces CGV prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

L'achat de Prestation de service vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes CGV. Ces dernières pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

5) Réservation de la Prestation de service

Les réservations sont effectuées par le Client par téléphone, par mail ou par voie orale.

Un premier rendez-vous (gratuit pour le soutien scolaire) est programmé au domicile ou en visio.

6) Rendez-vous de prise de contact

Un rendez-vous est programmé avant tout début de Prestation de service. Ce rendez-vous permet de cerner les besoins du Client et de s'assurer que le Prestataire est bien en capacité de proposer une prestation y répondant.

Au cours de cet échange, le Prestataire présente sa méthode de travail, les tarifs, les CGV et demande des renseignements sur l'Elève afin d'envisager les pistes de travail possibles. Il est important que le Client se sente libre de poser des questions sur des points qui n'auraient pas été évoqués.

Chaque partie est donc informée des besoins, des ressources, des tarifs et choisit librement l'exécution ou non de la Prestation de service.

A l'issue de ce rendez-vous, un horaire et une périodicité auront pu être définis entre les deux parties, sous réserve d'acceptation des CGV ou du devis. Si le client le demande, il est possible d'établir un devis qui sera transmis par mail. Par conséquent, ce devis devra être accepté par le Client avant la réalisation de la Prestation de service, et renvoyé signé au Prestataire. Atypique Elfie confirmera au Client l'acceptation de sa réservation par téléphone, mail ou par voie orale.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser ou d'annuler toute demande d'un Client notamment :

- En cas d'insolvabilité dudit Client,
- Dans l'hypothèse d'un défaut de paiement concernant une Prestation de service antérieure, ou d'un litige relatif au paiement d'une Prestation de service antérieure,

- En cas d'abus d'annulation des prestations de service. Sera considéré comme abus trois (3) annulations non prévenues dans une limite de trente (30) jours compris.

7) Tarifs de la Prestation de service

- Tarifs

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la réservation de la Prestation de service, comme indiqué au Client par téléphone, mail ou par voie orale ou comme établi sur le devis. Les tarifs sont exprimés en euros et hors taxes (TVA non applicable, article 293 B du CGI). Ils sont valables pour l'année scolaire en cours. Le Prestataire se réserve le droit de modifier les tarifs de ses Prestations à tout moment.

Les tarifs du soutien scolaire comprennent :

- Le temps de préparation de la séance (recherche et création de matériel),
- L'heure de cours entièrement personnalisée
- Le déplacement jusqu'au domicile
- Un temps d'échange régulier avec le Client

A la fin de chaque Prestation, une facture est établie par le Prestataire et remise en main propre au Client.

- Fidélité

Si le Client décide de payer en tarification « libérale », une carte de fidélité est mise en place lui est remise lors de la première intervention. La dixième séance est offerte au Client. Cela n'est pas possible pour les paiements en CESU.

5€ sont déduits du tarif lorsque deux Elèves du même foyer bénéficient d'une Prestation de service d'Atypique Elfie.

8) Réalisation de la Prestation de service

La Prestation de service est réalisée par Marie PINEAU au domicile de l'Elève ou en visio.

Le Prestataire s'engage à mettre tous les moyens nécessaires afin d'atteindre la progression ou la réussite de l'objectif visé. L'atteinte de cet objectif dépend de la motivation et de l'implication de l'Elève. Par conséquent, le Prestataire a une obligation de moyen et non de résultat.

Aucun remboursement ou toute autre compensation ne pourra être exigé au motif de non atteinte de l'objectif visé.

Dans le cas d'une demande de Prestations de service régulières, le Prestataire fera au mieux pour garantir le même créneau horaire. Dans le cas contraire, d'autres disponibilités pourront être proposées au Client.

Le Prestataire s'engage à respecter au mieux les horaires d'intervention lors de la réservation de la Prestation de service. Cependant, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour les retards occasionnés en raison de fautes qui ne lui sont pas imputables tels que des motifs de cas de force majeure, en raison de la survenue d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté du Prestataire.

9) Modification d'horaire ou annulation de la Prestation de service par le Client ou par le Prestataire

Le Client peut annuler ou modifier exceptionnellement l'horaire de la Prestation de service, sans frais, avant que celle-ci ne soit réalisée, en prévenant par téléphone ou mail. Le Prestataire confirmera par téléphone ou mail l'annulation ou le changement d'horaire.

Le Client s'engage à prévenir au plus tard le Prestataire 24h avant la date de la Prestation de service. En l'absence de respect du délai, le Prestataire pourra facturer au Client une heure de prise en charge à titre d'indemnité.

Le Prestataire s'engage à prévenir le Client de toute annulation ou modification de la Prestation au plus tard 24h avant son exécution. L'arrivée au domicile du Client est soumise aux aléas de la circulation et des intempéries. En cas de retard, le Prestataire s'engage à prévenir le Client et à exécuter la Prestation convenue. Si cela s'avérait impossible, le temps de prise en charge pourrait être raccourci ainsi que le montant demandé revu au prorata du temps passé avec l'Elève.

10) Délai de rétractation et annulation

Un délai de rétractation de dix (10) jours à compter de l'inscription est garanti au Client. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier son intention de se rétracter par écrit, par une déclaration dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Cette notification doit intervenir par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du Prestataire, rappelée à l'article 1.

Le droit de rétractation ne pourra pas être exercé pour les Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable du Client.

Toute demande d'annulation doit être adressée à Marie PINEAU par voie orale, courrier papier ou mail.

11) Modalités et délais de paiement

Les Prestations sont facturées aux conditions tarifaires de l'année scolaire en cours.

Le paiement peut être réalisé par :

- Virement bancaire
- Espèces
- CESU

Le paiement est comptant et s'effectue le jour de la réalisation de la Prestation de service. Un délai de sept (7) jours maximum est toléré dans le cas d'un virement bancaire.

En cas de non règlement et/ou de retard de paiement, les Prestations pourront être immédiatement interrompues sans préavis. Le Client s'expose à devoir verser au Prestataire une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque Centrale Européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage. L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la réalisation de la Prestation de service. Cette pénalité est calculée sur le montant hors taxes (TVA non

applicable, article 293 B du CGI) de la somme restante due et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable de ne soit nécessaire.

12) Force majeure

Aucune des parties ne pourra être considérée comme défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure.

A ce titre, la force majeure s'entend par tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, pandémie, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistre dans la maison du Client, interruption de service EDF supérieures à deux (2) jours, absence longue durée (accident ou maladie). Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante s'engage à le notifier à l'autre partie par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve. La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu.

13) Droit applicable – langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre le Prestataire et le Client sont régies par le droit français. Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

14) Litige

Tout litige pouvant survenir entre le Prestataire et le Client lors de l'exécution des CGV fera l'objet d'une tentative de résolution à l'amiable. A défaut, les litiges seront portés à la connaissance des tribunaux compétents de droit commun, dont dépend le siège social de la Micro-Entreprise Atypique Elfie.

15) Assurance et médiation

Le Prestataire est responsable des dommages qu'il pourrait occasionner lors de la réalisation de ses Prestations. Il est tenu de réparer le préjudice lorsque c'est possible ou de mettre en jeu les assurances. Le Prestataire garantit être titulaire d'un contrat d'assurance adapté aux risques encourus en matière de Responsabilité Civile Professionnelle.

En cas de litige lié à l'exécution du présent contrat, le Client peut saisir le Médiateur de la Consommation ci-après désigné dans les conditions suivantes :

- Le Client justifie avoir préalablement adressé une réclamation écrite au Prestataire restée sans suite ou n'ayant pas aboutie à la résolution du litige,

- Le Prestataire n'a pas déclaré de sinistre auprès de sa compagnie d'assurance.

Le recours au Médiateur de la Consommation est gratuit pour le Client.

L'entité de médiation retenue est :

CNPM- MEDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige, vous pouvez déposer votre réclamation :

- sur leur site : <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>
- ou par voie postale en écrivant à CNPM- MEDIATION – CONSOMMATION – 27 Avenue de la Libération – 42400 ST CHAMOND.

16) Propriété intellectuelle

Le Prestataire reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les documents, études, dessins, modèles, prototypes, fiches de présentation, contenus, supports pédagogiques etc réalisés (même à la demande du Client) en vue de la réalisation des Prestations de service. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdits documents, études, dessins, modèles, prototypes, fiches de présentation, contenus, supports pédagogiques etc, sans l'autorisation express, écrite et préalable du Prestataire qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

17) Règlement général de protection des données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des Prestations de service et des garanties éventuellement applicables.

La responsable du traitement des données est la Micro-Entreprise Atypique Elfie représentée par Marie PINEAU. L'accès aux données personnelles sera strictement réservé à cette dernière. Le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers les données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Conformément à la réglementation applicable, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse mail suivante : mp.travailleben@gmail.com en joignant un justificatif d'identité valide.

En cas de réclamation, le Client peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

18) Information précontractuelle – Acceptation du Client

Le Client reconnaît avoir eu connaissance d'une manière claire et compréhensive et avoir pris connaissance, au moment de la réservation de la Prestation de service, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la Consommation et notamment les informations suivantes :

- Les caractéristiques essentielles du Service
- Le prix des Services
- En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés
- Les informations relatives à l'identité du Prestataire, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, si elles ne sortent pas du contexte
- Le délai de rétractation
- Les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre
- La possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige

Le Client déclare expressément accepter ces CGV sans réserve. Pour rappel, la commande de Prestation de service vaut pour acceptations des CGV.