

SÉRÉNITÉ ADMINISTRATIVE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – CONSOMMATEURS

Prestations d'assistance administrative à domicile
V4 – intégration médiation – 01/09/2026

Article 1 – Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après désignées « CGV », régissent, en complément du Contrat-cadre, les Contrats d'exécution conclus entre les Parties.

Les termes définis dans le Contrat-cadre conservent la même signification dans les présentes CGV.

Les Prestations confiées au Prestataire font l'objet de Devis acceptés par le Client, lesquels constituent les Contrats d'exécution du Contrat-cadre.

Chaque Devis identifie le Contrat-cadre auquel il se rattache et est accompagné de la version des CGV qui lui est applicable, portée à la connaissance du Client avant son acceptation.

En cas de contradiction, les conditions particulières prévues au Contrat-cadre ou au Devis prévalent sur les présentes CGV pour la Prestation concernée.

Article 2 – Information précontractuelle et formation des Contrats d'exécution

Avant l'acceptation d'un Devis, le Client reçoit, de manière lisible et compréhensible, les informations essentielles relatives à la Prestation envisagée, notamment sa nature, son prix ou ses modalités de calcul, ses conditions d'exécution et, lorsqu'elle peut être déterminée, sa durée ou son calendrier prévisionnel.

La Prestation n'est engagée qu'après acceptation du Devis par le Client. Le Devis précise sa durée de validité.

Article 3 – Prix et grille tarifaire

Les Prestations sont facturées selon les tarifs et les conditions indiqués dans le Devis accepté. Selon la nature de la Prestation, le prix est déterminé au temps passé ou au forfait.

La grille tarifaire en vigueur est communiquée au Client dans les conditions prévues par le Contrat-cadre. Le prix figurant dans un Devis accepté demeure applicable à la Prestation concernée, même en cas d'évolution ultérieure des tarifs.

Les éventuels frais ou débours nécessaires à l'exécution d'une Prestation sont indiqués au Devis lorsqu'ils sont connus à cette date et doivent, dans tous les cas, être acceptés par le Client avant d'être engagés.

Article 4 – Facturation et paiement

Sauf échéancier de facturation particulier prévu au Devis, les Prestations effectivement réalisées au cours d'un même mois sont facturées mensuellement, en fin de mois.

Lorsque la nature de la Prestation le justifie, notamment dans le cadre d'une Prestation au forfait, le Devis peut prévoir un échéancier de facturation spécifique.

Les factures sont payables à réception, selon les modalités et par l'un des moyens de paiement portés à la connaissance du Client par le Prestataire.

Les frais ou débours éventuellement engagés sont facturés dans les conditions prévues à l'article 3.

Lorsque le Client bénéficie du service d'Avance immédiate du crédit d'impôt, seules les Prestations effectivement réalisées peuvent donner lieu à facturation et à transmission dans le cadre de ce dispositif. Aucun acompte, paiement anticipé ou facturation de Prestations non encore réalisées ne peut être demandé au titre de l'Avance immédiate.

Article 5 – Crédit d'impôt et Avance immédiate

Les Prestations éligibles réalisées dans le cadre des services à la personne peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt prévu par la réglementation en vigueur, sous réserve de la situation personnelle du Client et du respect des conditions légales applicables.

Le Client peut, s'il remplit les conditions d'éligibilité, demander à bénéficier du service optionnel et gratuit d'Avance immédiate du crédit d'impôt géré par l'Urssaf. Son inscription et son utilisation sont soumises aux conditions et contrôles propres à ce dispositif.

Après activation du service, le Prestataire transmet à l'Urssaf les demandes de paiement correspondant aux Prestations effectivement réalisées. Le crédit d'impôt applicable est alors directement déduit du montant restant à la charge du Client, dans les conditions prévues par le dispositif.

Le Client demeure responsable de la vérification des demandes de paiement qui lui sont adressées par l'Urssaf ainsi que de l'exactitude des informations nécessaires à l'utilisation du service.

Le Prestataire remet au Client, avant le 31 mars de chaque année, une attestation fiscale annuelle récapitulant les Prestations éligibles et les sommes effectivement acquittées au titre de l'année précédente. Lorsque le Client a bénéficié de l'Avance immédiate, l'attestation tient compte du crédit d'impôt déjà déduit dans le cadre de ce dispositif.

Article 6 – Exécution des Prestations

Le Prestataire exécute les Prestations avec diligence, dans le cadre d'une obligation de moyens et conformément au Devis accepté, au Contrat-cadre et aux présentes CGV.

Les Prestations sont réalisées au domicile du Client indiqué au Contrat-cadre. Les dates et horaires des Interventions sont convenus entre les Parties en fonction des besoins du Client et des disponibilités du Prestataire.

Le Client communique en temps utile les informations, documents, accès, validations et décisions nécessaires à l'exécution de la Prestation.

Lorsque la Prestation comporte une démarche auprès d'une administration, d'un organisme, d'un opérateur ou de tout autre tiers, les délais de traitement propres à ces derniers ne dépendent pas du Prestataire.

Article 7 – Modification, report ou annulation d'une intervention

Toute demande de modification, de report ou d'annulation d'une intervention est portée à la connaissance du Prestataire dès que possible. Les Parties conviennent, lorsque cela est possible, d'une nouvelle date d'intervention adaptée aux disponibilités du Client.

Lorsqu'une modification demandée par le Client affecte la nature ou l'étendue de la Prestation prévue au Devis, elle peut donner lieu à l'établissement d'un Devis complémentaire ou d'un nouveau Devis, soumis à l'acceptation du Client avant l'exécution des Prestations concernées.

Les Prestations déjà effectivement réalisées restent dues.

Article 8 – Droit de rétractation

Lorsque le Contrat d'exécution est conclu à distance ou hors établissement, le Client dispose d'un délai de quatorze jours à compter de sa conclusion pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Le Client peut exercer ce droit au moyen du formulaire de rétractation qui lui est remis ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Si le Client souhaite que l'exécution de la Prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, le Prestataire recueille préalablement sa demande expresse dans les conditions prévues par la loi. Le Client reconnaît qu'après exécution complète de la Prestation, il perd son droit de rétractation lorsque les conditions légales sont réunies.

Si le Client exerce son droit de rétractation après avoir demandé expressément le commencement de la Prestation, seules les Prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de sa décision sont dues, dans les conditions prévues par la loi.

Article 9 – Responsabilité

Le Prestataire est responsable de la bonne exécution des obligations qui lui incombent au titre du Contrat-cadre, du Devis accepté et des présentes CGV.

Dans le cadre de sa mission d'assistance administrative, le Prestataire informe et conseille le Client sur les démarches relevant de son champ d'intervention et attire son attention sur les difficultés, risques ou conséquences dont il a connaissance. Le Client conserve en toutes circonstances son pouvoir de décision.

En cas de difficulté dans l'exécution d'une Prestation, le Client en informe le Prestataire afin que les Parties recherchent ensemble une solution adaptée.

Le Client communique au Prestataire, dans la mesure de ses connaissances, les informations et documents nécessaires à l'exécution de la Prestation.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des conséquences d'une information ou d'un document dont il n'a pas eu connaissance, sauf lorsqu'il lui appartenait, dans le cadre de son devoir d'information et de conseil, d'attirer l'attention du Client sur la nécessité de cette information ou de ce document.

Le Prestataire ne peut être tenu responsable des actes, décisions ou délais relevant d'une administration, d'un organisme, d'un opérateur ou de tout autre tiers, sauf lorsqu'une faute du Prestataire a contribué au dommage.

Article 10 – Confidentialité et données personnelles

Le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité des informations et documents dont il prend connaissance dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Les données personnelles nécessaires à la gestion de la relation contractuelle et à l'exécution des Prestations sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les modalités de traitement de ces données ainsi que les droits du Client sont précisés dans la notice d'information relative à la protection des données personnelles remise au Client.

Article 11 – Force majeure

Aucune Partie ne peut être tenue responsable de l'inexécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie empêchée en informe l'autre Partie dès que possible et lui indique, dans la mesure où elle peut les apprécier, les conséquences de cet événement sur l'exécution de ses obligations.

Lorsque l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations concernées est suspendue pendant sa durée, sauf si le retard qui en résulte justifie la résolution du contrat concerné.

Lorsque l'empêchement est définitif, le contrat concerné est résolu dans les conditions prévues par la loi.

Article 12 – Fin du Contrat-cadre

Il peut être mis fin au Contrat-cadre dans les conditions prévues à son article 7, auquel les présentes CGV renvoient expressément. Lorsque la résiliation est à l'initiative du Prestataire, celui-ci respecte un délai de prévenance de trente (30) jours.

Les Prestations effectivement réalisées à la date d'effet de la résiliation du Contrat-cadre et non encore facturées restent facturables dans les conditions prévues aux présentes CGV.

La résolution d'un Contrat d'exécution demeure régie par les articles 1224 et suivants du Code civil.

Article 13 – Litige – Médiation de la consommation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

À défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la

Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
Alteritae – 5 rue Salvaing – 12000 Rodez

Article 14 – Droit applicable et version des CGV

Le Contrat-cadre, les Contrats d'exécution et les présentes CGV sont soumis au droit français.

La version des CGV applicable à chaque Contrat d'exécution est celle identifiée et portée à la connaissance du Client dans les conditions prévues à l'article 1.

Toute nouvelle version des CGV est sans effet sur les Contrats d'exécution antérieurement conclus.



ANNEXE – FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À utiliser uniquement lorsque le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de : Didier Masson – Sérénité Administrative – 63 rue du Général de Gaulle – 95880 Enghien-les-Bains – didier.masson.sap@gmail.com

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la Prestation suivante :

.....

Contrat / Devis n° :

Conclu le :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Date : Signature (si formulaire papier) :

.....