

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

(applicables au 1^{er} février 2024)

Les présentes conditions générales regroupent les modalités d'application et les engagements envers les Clients Bénéficiaires des prestations qui sont réalisées par le prestataire Dom'èpi. L'offre Dom'èpi est toujours effectuée dans le cadre d'une activité prestataire.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres de services relatives à des commandes passées auprès de Dom'èpi par tout client bénéficiaire (ci-après « le Client » ou son représentant légal). Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes CGV. Toute condition contraire et notamment toute condition générale ou particulière opposée par le Client ou son représentant légal ne peut être interprétée comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Le Client reconnaît également que, préalablement à toute commande, il a bénéficié des informations et des conseils suffisants de la part du prestataire.

En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, Dom'èpi ci-nommé « le prestataire » s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le Client. Dans tous les cas, le prestataire ne propose les offres de service que dans la limite des déclarations, agréments ou autorisations dont il est titulaire, et de la zone géographique autorisée. Les conditions particulières dérogent aux conditions générales, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

PRÉSENTATION

L'entreprise individuelle Dom'èpi, s'inscrit comme étant un SAD Aide et Accompagnement (dans le cadre du décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 relatif aux Services Autonomie à Domicile. Elle est réputée autorisée par la HAS et le Département du Nord et réalise des prestations d'aide et accompagnement au domicile du Client, à partir ou à destination du domicile du client. Dom'èpi est un service autorisé non habilité à l'aide sociale. Les tarifs sont libres (la hausse est toutefois limitée annuellement par un décret. Si le tarif du service est supérieur à ce montant, la différence est à la charge du Client bénéficiaire en plus de sa participation prévue dans le plan d'aide.

Selon le nouvel article D.312-1 du CASF, Dom'èpi intervient auprès des personnes âgées de soixante ans et plus en perte d'autonomie ou malades et les personnes présentant un handicap. Dom'èpi peut intervenir aussi auprès d'enfants ou adolescents handicapés, et de personnes de moins de soixante ans atteintes des pathologies chroniques mentionnées au 7^o du I de l'article L. 312-1 ou présentant une affection mentionnée aux 3^e et 4^e de l'article L.322-3 du code de la sécurité sociale (affection de longue durée).

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR DOM'ÈPI

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du Client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera soumis qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. Le Client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

DEVIS / CONTRAT

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le Client à compter de la date de sa signature et devient contrat à part entière.

En cas de signature du présent contrat par voie électronique, ce dernier sera transmis au client par voie dématérialisée. Dans ce cas, il appartient au Client de procéder à l'archivage de son contrat et de ses annexes sur le support de son choix. Le Client s'engage à communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse courriel dans les meilleurs délais.

PRISE D'EFFET ET DURÉE

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès la signature du contrat par le Client ou son représentant légal ou dès l'envoi du DIPEC valant confirmation, en réponse à une demande ponctuelle.

Le contrat est établi pour une durée indéterminée, sauf durée différente prévue lors de l'établissement d'un devis. Les modalités d'exécution de celui-ci seront définies par les présentes, dénommé « devis », qui une fois signé vaut contrat de services.

1 – DROIT DE RÉTRACTATION

Le Client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision du présent devis/contrat à l'adresse du prestataire notifiée au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai sus-cité.

1.1 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du Client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et au plus tard 14 jours à compter de la date d'information du prestataire de la décision de rétractation du Client. Le Client accepte d'être remboursé par chèque ou virement par le prestataire, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Si le Client demande à commencer ses prestations pendant le

délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire de sa volonté de rétractation du présent contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

1.2 réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

Dans le cadre de prestations régulières, conformément à l'article L221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation.

1.3 Renoncement du Client à son droit de rétractation

Dans le cadre de prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le Client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation, conformément à l'art L.221-18 1^o du Code de la consommation.

1.4 Renoncement en cas de vente à domicile

Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile et qui dépasse l'objet de la demande initiale, l'article L.121-25 du code de la consommation s'applique :

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.

Avant l'expiration de ce délai, nul ne pourra exiger ou obtenir, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement.

Avant l'expiration de ce délai aucune prestation ne pourra être effectuée.

2 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1 Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le prestataire 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 incluses, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du Client et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place...) qui seront facturés au Client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur. Pour plus d'informations sur les éventuels frais annexes applicables, reportez-vous à la grille tarifaire.

2.2 Contrôle interne des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article A-2-3 des présentes, les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de télégestion. Le Client autorise à ce titre la mise en place de moyens permettant cette télégestion. Le Client accepte dans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de sa tablette mobile fourni par le prestataire le code affecté au Client. Le Client accepte de signer la feuille de présence à la fin de chaque intervention en cas dysfonctionnement de la tablette (problème de réseau ou panne du matériel indépendante de la volonté de l'intervenant).

2.3 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 tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés. Il est rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au Client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

2.4 Paiement

2.4.1 Facture

Une facture mensuelle est adressée au Client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le Client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il appartient au Client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le Client doit communiquer au prestataire une adresse mail personnelle valide et informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le Client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité technique, le Client est informé qu'il recevra sa facture sous forme papier.

Concernant les prestations ponctuelles, une facture est adressée dans les 7 jours après la réalisation de la prestation.

2.4.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :
- prélèvement automatique SEPA
- chèque bancaire

- CESU préfinancé

2.4.3. Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans la grille tarifaire du prestataire. Le Client reconnaît les avoir reçues ou en être informé sur le site domepi.fr

En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le Client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

La prestation doit être réglée au comptant à réception de la facture ou après la réalisation de la prestation, sauf indication contraire.

En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de 8 jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.5. Pénalités de retard

Le délai de règlement maximal est fixé au 30^{ème} jour de l'exécution de la prestation. En cas de retard de paiement, le taux des pénalités exigibles dès le lendemain du jour où la facture doit être réglée sera 3 fois le taux d'intérêt légal. Le prestataire engagera une procédure de recouvrement après le 2^{ème} lettre ou mail de rappel resté sans réponse, sachant toutefois que les intérêts de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

Toute somme non payée à l'échéance entraînera également

- le remboursement au prestataire de tous les frais bancaires qu'il aura à supporter, du fait notamment d'un rejet de chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du Client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la 1^{ère} présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au Client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du Client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la 1^{ère} présentation du courrier recommandé au Client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 160 euros sera demandée au juge.

2.6 Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à délivrer au Client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à concurrence des sommes effectivement versées par lui. Le Client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

2.7. Aide éventuelle au financement de prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent potentiellement ouvrir droit au bénéfice d'aide au financement. Le Client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le Client ou valoir mandat pour le prestataire effectuer toutes démarches utiles ou non et pour le compte du Client. Dans ce cadre, le Client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

3 – EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le Client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (poubelles ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. Le Client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur avoirs, biens ou droits aux intervenants.

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le Client. Si le prestataire constate lors de son évaluation à domicile que celui-ci ne dispose pas d'un matériel nécessaire à l'exécution de la prestation, le prestataire pourra le louer avec l'accord du bénéficiaire, sans marge. Pour la bonne exécution des prestations qui le nécessite, les consommables (eau, électricité, gaz, produits d'entretien, quincaillerie...) sont fournis par le Client qui peut dans certains cas mandater le prestataire pour en faire l'achat pour son compte. Ces fournitures seront facturées sans marge par le prestataire si celle-ci doit en faire l'avance des frais.

Dans certains cas, à la demande du responsable légal et pour un Client ne pouvant gérer son argent, le prestataire reçoit un versement bancaire (sur facture) pour l'achat de consommables, billetterie ou repas (pour les accompagnements loisirs ou courses notamment). Le trop-perçu éventuel est remboursé sur la facture après la réalisation de la prestation.

Si le Client fournit le matériel, outils et produits, il s'engage à ce qu'ils soient conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadéquats à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation. Le Client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif au préalable de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.



Le Client devra laisser libre accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au Client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le Client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme du tutorat, le Client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire. Le prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

S'il souhaite bénéficier de prestations de téléassistance, le Client reconnaît qu'il devra accepter et signer les conditions générales d'abonnement spécifiques dédiées à cette activité.

Le Client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé de plein droit à tout reprenneur de l'entreprise Dom'Épi.

4 – GARANTIE QUALITÉ

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le Client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le Client autorise par avance tout personnel du prestataire ou tout évaluateur externe à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations.

Dans l'hypothèse où le Client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait refaite gratuitement, sans préjudice de tout recours du droit commun. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le Client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération.

5. RESPONSABILITÉ – ASSURANCE

5.1 Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le Client ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

De plus, le Client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants. Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le Client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone le prestataire et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure au motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'adresse : 7/9 chemin des croix, 59530 LE QUESNOY., sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

5.2 En cas d'utilisation de la voiture personnelle du Client par l'intervenant du prestataire, le Client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations. Le Client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points de la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Le Client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péages, etc.).

6. CLAUSE PÉNALE – NON SOLlicitation DU PERSONNELLE

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au Client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera un an à compter de la date de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le Client sera tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

A toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi du personnel en l'absence de déclarations préalables, auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'art L.8224-1 du Code du travail.

7. MODIFICATION DU CONTRAT CLIENT

7.1 Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification du lieu d'exécution des prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le Client et le prestataire. Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le Client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations, une nouvelle feuille mission est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de mission fait partie intégrante du contrat.

7.2 Modification des conditions contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires, et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informera le Client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes. La continuité des prestations par le Client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

8 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

8.1 Le Client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins :

- (I) de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice de droits, etc....) ;
- (II) de réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation ou de toute autre opération promotionnelle
- (III) de cessions d'informations à des partenaires sociaux ;
- (IV) de réaliser des statistiques commerciales.

La collecte et le traitement des données à caractère personnel par le prestataire ne répond à aucun impératif réglementaire et résulte :

- pour le traitement (i) de mesures précontractuelles prises à la demande du client et/ou de l'exécution d'un contrat auquel il est partie ;
- pour les traitements (ii) et (iv), de la poursuite de son intérêt légitime, et notamment la poursuite et l'optimisation de son activité commerciale ;
- pour le traitement (iii), du consentement du client, recueilli sur le formulaire de collecte des données à caractère personnel qu'il est possible de retirer à tout moment en s'adressant à Dom'Épi, 7/9 chemin des croix, 59530 LE QUESNOY.

Les champs qui ne sont pas visés par un astérisque [*] sur les formulaires de collecte des données, revêtent tous un caractère obligatoire.

À défaut d'être renseignés, les prestations demandées ne pourront être correctement réalisées.

Les destinataires des données collectées dans ce cadre sont :

- Dom'Épi, qui est amené à réaliser le traitement (ii) en qualité de responsable conjoint de traitement au côté du prestataire, ainsi que les traitements (iii) et (iv) en qualité de responsable de traitement ;
- des professionnels et tout membre du personnel de l'agence ou d'un organisme externe concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes, et toute autre personne en relation, de par ses activités, avec l'agence ou un organisme externe précité, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour le traitement (i), pour la durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact ;
- pour le traitement (iv), pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonymisée ;
- pour les traitements (ii) et (iii), pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27

- avril 2016, le Client est informé de ses droits et bénéficie ainsi :
- d'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;
 - d'un droit de suppression des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
 - d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
 - d'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le Client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition dès la signature du contrat en cochant la case correspondante sur le devis/contrat et à tout moment pendant la durée du traitement dans les conditions visées ci-après :

- d'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort ;

- d'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ;
- d'un droit à limitation de traitement ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter le prestataire par courrier :

Service Protection des Données Personnelles - DPD
7/9 chemin de croix
59530 LE QUESNOY

ou par e-mail dpo_domepi@outlook.com

10 – CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS PONCTUELLES

Les articles A-2.2., A-2.4.2., A-2.4.3., A-4. Et A-7.2. ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles. Les prestations ponctuelles sont payables à réception de la facture par chèque bancaire ou Chèque Emploi Service Universel. Le client possédant un autre contrat de prestations régulières en cours sur le mois considéré devra pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les même(s) moyen(s) de paiement que ceux utilisés pour son contrat régulier

11 – RÉCLAMATION ET MÉDIATION

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter Dom'Épi au 06 13 01 26 24 (appel non surtaxé).

En cas de différend avec le prestataire, le Client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception en exposant l'origine du litige. Le Client dispose d'un délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par Dom'Épi pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation.

Le référé se tient à disposition du Client bénéficiaire pour toute réclamation ou écrire au service Clients Dom'Épi, 7/9 chemin des croix, 59530 LE QUESNOY
Si aucun accord est trouvé entre les deux parties, un médiateur est au service du Client bénéficiaire.

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

BRUCHHAUSER DANIEL Et a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro **15629/MM2412** la **SAS Médiation Solution** comme entité de médiation de la consommation.

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

- Soit par écrit à : Sas Médiation Solution - 222 chemin de la bergerie 01800 Saint Jean de Niost
 - Soit par mail à : contact@sasmediationsolution-conso.fr
 - Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>
- Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :
- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
 - Le nom, l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
 - Un exposé succinct des faits,
 - Copie de la réclamation préalable,
 - Tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

