

Conditions générales de prestation de service

Article 1 – Champ d’application

Les présentes Conditions Générales de prestation de service sont soumises, en tant que de raison, aux articles L.211-1 et suivants du code de la consommation.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles l’entreprise individuelle Audrey BLONDY dénommée « Alchimie in utero », dont le siège social est situé au 351 route de Grenoble, 38530 Pontcharra, immatriculée sous le numéro de SIRET 98974687000017 (ci-après : « la doula ») fournit au client qui lui en fait la demande, par contact direct ou téléphonique, les services suivants : cuisine à domicile.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de prestation de service sont systématiquement communiquées à tout client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de la doula.

Toute commande de services implique, de la part du client, l’acceptation des présentes Conditions Générales.

Conformément à la réglementation en vigueur, la doula se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de prestation de service, en fonction des négociations menées avec le client, par l’établissement de conditions particulières.

Article 2 – Commandes

La conclusion du contrat de prestation de service n’est parfaite qu’après établissement d’un devis et acceptation expresse et par écrit par le client et la doula.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités de la doula, que si elles sont notifiées, au moins 4 jours avant la date prévue pour la fourniture de la prestation, et ajustement éventuel du prix.

Article 3 – Tarifs

Les prestations de services sont fournies aux tarifs en vigueur au jour de la passation de la commande, selon le devis préalablement établi par la doula et accepté par le client, comme indiqué à l'article « Commandes » ci-dessus. Les tarifs s'entendent nets et TTC. Une fois le devis accepté, le montant indiqué ne peut être modifié sauf motifs légitimes.

Une facture est établie par la doula et remise au client lors de chaque fourniture de services sur demande verbale ou écrite.

Article 4 – Conditions de règlement

Article 4.1 – Délais et modalités de règlement

Le règlement de la prestation est exigible 48 heures avant la date de la prestation. En fonction de la commande, et sur demande du client, il est possible de mettre en place un échéancier de règlement.

Si la doula fait les courses, un acompte de 15 euros par recette sera demandé. Une régularisation du montant exact des courses sera ensuite demandée dans un délai de 48 heures à partir de la date d'achat.

Le règlement sera à effectuer par virement bancaire aux coordonnées bancaires suivantes : IBAN : FR76 1732 8844 0058 9527 4798 214

BIC : SWNBFR22

Titulaire du compte : Audrey BLONDY EI

Article 4.2 – Annulation et rétractation

Si le contrat est conclu à distance ou hors établissement, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours conformément à l'article L.221-1 du code de la consommation.

Toutefois, comme le prévoit l'article L.221-28 du code de la consommation, si le contrat de fourniture de service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de rétractation, le consommateur est réputé avoir renoncé à s'en prévaloir.

Dans tous les cas, le consommateur pourra donner son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas d'annulation de la commande par le client après son acceptation par la prestataire moins de 48 heures avant la date prévue pour la fourniture des services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis en présence d'un cas de force majeure ou en cas de motifs légitimes, la totalité de la prestation sera due par le client.

Dans le cas de l'annulation, par l'une des deux parties, pour cas de force majeure ou motifs légitimes, le client peut choisir de conserver la prestation à l'identique et de la reporter, ou d'annuler la prestation.

Article 4.3 – Pénalités de retard

Tout retard de paiement de 30 jours et plus à compter de la date d'exigibilité de la prestation donne lieu à des pénalités de retard calculées sur la base du montant dû multiplié par le nombre de jours de retard multiplié par le taux d'intérêt légal en vigueur

Article 5 – Modalités de la fourniture de service

Article 5.1 – Modalités de prises de contact et modalités pratiques

La première prise de contact avec le client est faite par téléphone et permet au client de choisir la formule souhaitée, de définir les recettes en tenant compte des allergies alimentaires spécifiées par le client avant la rédaction du contrat.

Le client et la doula s'entendent sur la personne qui sera chargée de faire les courses. La doula privilégiera des produits frais, de saison, bio, locaux ou surgelés.

Article 5.2 – Exécution de la prestation à domicile

La doula cuisine au domicile du client pendant le temps déterminé en amont entre les parties. La doula repart en laissant la cuisine propre et rangée à son client.

Les repas sont adaptés aux besoins spécifiques s'il y en a (post-partum, convalescence, respect des allergies, ...)

La doula, effectuant sa prestation au domicile du client, est certifiée Service À la Personne (SAP), la prestation est, par conséquent, éligible au crédit d'impôt. La doula transmettra les factures et documents pour faire valoir les droits du client.

Article 6 – Traitement des données personnelles

Dans le cadre de la réservation et de l'exécution des prestations « Popote & Papote », la doula est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel concernant le client.

Ces données à caractère personnel incluent les caractères suivants : nom, prénom, âge, adresse du client (adresse de facturation, si différente de l'adresse où la prestation se déroule), ainsi que toute information communiquée par le client sur son état de santé, les allergies alimentaires et, ce qui est strictement nécessaire à la bonne exécution de la prestation.

Ces données sont collectées et traitées uniquement pour les finalités suivantes : établissement des devis et factures, exécution des prestations, communication avec le client dans le cadre contractuel ainsi que dans la gestion des demandes et des prises de rendez-vous.

L'ensemble de ces données sont traitées et conservées, par la doula, uniquement dans le cadre strict de la réalisation de prestations, et conformément aux délais légaux en vigueur.

La doula s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et nécessaires afin de garantir la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des données personnelles collectées du client.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi « Informatique et Libertés » modifiée, le Client dispose des droits suivants concernant ses données personnelles :

- droit d'accès,
- droit de rectification,
- droit à l'effacement,
- droit à la limitation du traitement,
- droit d'opposition,
- droit à la portabilité des données lorsque cela est applicable.

Le Client peut exercer ses droits à tout moment en adressant une demande écrite à la doula, par courrier ou par voie électronique. En cas de litige, le Client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Article 7 – Responsabilité du prestataire

Audrey BLONDY EI – Alchimie in utero est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle (ORUS) et engage sa responsabilité sur la qualité des prestations fournies.

Le client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour concernant son état de santé ainsi que ses allergies alimentaires, s'il en dispose. Le client reconnaît que toute omission, inexactitude ou information erronée, notamment au sujet ses allergies alimentaires, intolérances ou restrictions sanitaires, est de sa seule responsabilité.

Le client est responsable de sa personne ainsi que des personnes et animaux présents à son domicile pendant la prestation. Toute détérioration ou casse de matériel imputable au client donnera lieu à un remboursement du matériel endommagé au prix du neuf.

Lorsque le client choisit d'effectuer lui-même les courses ou de fournir tout ou partie des ingrédients, il garantit la qualité, la fraîcheur, la bonne conservation des produits achetés.

Concernant la conservation des plats cuisinés, ces derniers doivent être conservés trois jours au réfrigérateur ou trois mois au congélateur.

En conséquence, la doula ne saurait être tenue responsable :

- de la mauvaise qualité des plats résultant de produits non frais, périmés ou mal conservés,
- d'une altération du goût, de la texture ou de la conservation des préparations,

Les deux parties s'engagent à conserver les tickets de caisse ainsi que les photos des étiquettes pour garantir la bonne traçabilité des lots.

Article 8 – Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

En cas de différend ou de litige relatifs aux présentes Conditions Générales en leur interprétation, exécution ou légalité, les deux parties s'engagent à rechercher en priorité un accord amiable avant toute action en justice.

À ce titre, la doula signale au client qu'il a le droit, sur le fondement de l'article L.612-1 du code de la consommation, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

En cas d'inefficacité de l'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes conformément aux règles prévues à l'article R.631-1 du code de la consommation.