

# **CONDITIONS GENERALES DE VENTE ANKA D'**

(applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2020)

## **ARTICLE 1 : GENERALITES**

Les prestations de la Société **ANKA D'** sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur tout autre accord préalable écrit ou oral. **Le Client** faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des conditions présentes.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et contrats de prestations ANKA D', sauf dérogations formelles et expresses de notre part.

Tou(te)s les intervenants(es) mis à disposition chez **le Client** sont salariés d'**ANKA D'**.

## **ARTICLE 2 : AGREMENTS ET ATTESTATION FISCALE**

La société **ANKA D'**, immatriculée sous le numéro SIREN **802 952 580** R.C.S. Châteauroux, est agréée par la Préfecture de l'Indre et DIRECCTE de la région Centre N° SAP802952580 pour les services à la personne.

### **Les avantages fiscaux :**

En vertu de la loi du 29 janvier 1996, les contribuables qui utilisent, dans leur résidence principale ou secondaire située en France, les services d'employés de maison déclarés, bénéficient d'une **réduction ou crédit d'impôts égaux à 50%** des dépenses supportées, prises dans **une limite de 12 000 € par an** par foyer à compter du 1er janvier 2017.

Le montant maximum de la réduction d'impôts est donc de 6000€ par an et par foyer fiscal.

Cette limite est augmentée de 1 500 € par enfant à charge et par membre du foyer fiscal âgé de plus de 65 ans, avec un maximum de 20 000 €.

Pour ouvrir droit à une réduction d'impôts, les sommes doivent être versées à une entreprise de services aux personnes agréée par l'État, en application de l'article L 129-1 du Code du Travail.

La réduction d'impôts est applicable quel que soit le montant du revenu imposable du contribuable.

**ANKA D'** s'engage à délivrer à ses clients, dans les délais légaux, une attestation fiscale annuelle, à concurrence des sommes effectivement versées par eux, leur permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation, 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 ANKA D'.

Par ailleurs, les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides 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. Dans ce cadre, aucune responsabilité d'ANKA D' ne peut être reconnue de quelque manière que ce soit.

## **ARTICLE 3 : LE CONTRAT**

Le contrat est conclu entre un particulier ayant passé la commande, dénommé ci- après « le client » et ANKA D', Société prestataire immatriculée sous le numéro SIREN 802 952 580 R.C.S. Châteauroux, agréée par la Préfecture de l'Indre, et DIRECCTE de la région Centre, pour les services à la personne,

représentée par Madame Ana LIGOUT, agissant en qualité de gérante ci-après dénommée « le prestataire »,

dont les coordonnées sont : **ANKA D' - Siège social - 3 route de Reuilly – 36100 ISSOUDUN.**

Il comprend :

- les conditions particulières définies dans le devis accepté ou dans un contrat spécifique.
- les présentes conditions générales de vente.

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous.

En sa qualité de prestataire de services, ANKA D'est seule décisionnaire des professionnels à qui elle confie les prestations.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, elle s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de satisfaire le client.

Dans tous les cas, ANKA D'ne propose les offres de service que dans la limite des déclarations, agréments et/ ou autorisations dont elle 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 conditions définies ci-dessous.

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.

Par ailleurs, le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

## Conditions générales applicables aux prestations réalisées

### Capacité du Client

Le signataire atteste avoir **la capacité juridique** pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après l'obtention de l'accord préalable de la personne en charge du client.

Le client s'engage à informer ANKA D' de toute évolution de sa situation personnelle pouvant impacter sur le présent contrat et/ou sa capacité à le poursuivre, ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (telles que curatelle ou tutelle), ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

### Devis

La prestation fait l'objet d'un devis valable, à défaut de précision contraire, pour une durée d'un mois. Ce devis est établi sur la base d'un prix toutes taxes comprises auquel est ajoutée la TVA calculée au taux en vigueur à la date de son émission.

Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat.

Le contrat est réputé formé :

- dès la réception par **ANKA D'** du devis dûment complété et signé par **le Client**.
- dès le moment où l'intervenant(e) effectue une prestation convenue avec **le Client** à son domicile en effectuant la télégestion, même en l'absence d'un devis dûment complété et signé par celui-ci.

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre partie, par courrier recommandé, en respectant un préavis de 2 mois.

### Modification du contrat

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations fera l'objet d'un avenant daté et signé par ANKA D' et le client.

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 de route est émise, laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de route fait partie intégrante du contrat.

**ANKA D'se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, grilles tarifaires et offres commerciales.**

Dans ce cas, ANKA D'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 prévues par les parties. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

## TRAME DE CLAUSE RELATIVE AUX CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENTS

### Droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur, en cas de contrat conclu hors établissement, le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec ANKA D' dans un délai de quatorze jours à compter de la date de signature du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra retourner un bordereau rattaché au précontrat prévu à cet effet par lettre recommandée avec accusé de réception dans les délais impartis. Toute rétractation en dehors de ce délai ne pourra être prise en compte.

Les opérations visées à l'article L. 221-18 du Code de la consommation doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

*1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;*

*2° Adresse du fournisseur ;*

*3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;*

*4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;*

*5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;*

*6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;*

*7° Faculté de renonciation, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté.*

Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation. Un décret en Conseil d'État précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Dans les quatorze 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.

Le droit de rétractation ne s'applique pas à certains contrats prévus à l'article L.221-28

De plus, pour tout contrat conclu entre un consommateur et un professionnel à l'occasion d'une foire, d'un salon ou de toute manifestation commerciale relevant du chapitre II du titre VI du livre VII du code de commerce, le professionnel informe le consommateur qu'il ne dispose pas d'un délai de rétractation.

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier à ANKA D', en précisant l'adresse et le contact, sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à sa disposition.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

### **Effets de rétractation**

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, ANKA D' rembourse tous les paiements reçus et non consommés dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où ANKA D'est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat.

Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

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

### **ARTICLE 4 : PRESTATION REGULIERE**

Toute intervention régulière, a une durée minimum de 2 heures.

### **ARTICLE 5 : PRESTATION PONCTUELLE**

Toute intervention ponctuelle a une durée minimum de 3 heures.

La facturation des prestations occasionnelles est effectuée lors de la prise de commande par le **Client**.

Lors de la réception de sa facture, le client s'engage à régler les heures de prestations effectuées.

## **ARTICLE 6 : LES INTERVENANT(E)S**

Il est expressément rappelé que la Société **ANKA D'** demeure juridiquement l'employeur du salarié.

Dans le cadre de cette prestation, le salarié de la Société **ANKA D'** interviendra uniquement au domicile du client.

Durant les heures de prestation de services l'intervenant(e) sera sous le contrôle de l'utilisateur.

Dans le cadre de cette prestation, l'utilisateur pourra conseiller et assister ponctuellement pour l'organisation du travail de la personne mis à sa disposition, à l'exclusion de toutes fonctions hiérarchiques ou disciplinaires.

**Avertissement** : Les intervenants(es) d'ANKA D' sont recruté(e)s pour effectuer des services à domicile.

Il leur est interdit d'effectuer des interventions sur les gros œuvres de bâtiment, mur, toiture, couverture, fermeture ou des travaux d'élagage, d'accès difficiles, des travaux en hauteur et plus généralement tous les travaux dangereux et autres que celles prévues dans le contrat de prestation de services à domicile.

Les interventions nécessitant des compétences médicales ou paramédicales sont aussi interdites.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants d'ANKA D'.

ANKA D' communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

## **ARTICLE 7 : CONDITIONS D'EXECUTION**

L'utilisateur est responsable des conditions d'exécution du travail telles qu'elles sont déterminées par les dispositions législatives, réglementaires conventionnelles applicables au lieu de travail.

L'utilisateur ne pourra pas modifier les horaires ou dates d'intervention de l'intervenant(e) sans l'accord préalable d'ANKA D' et de l'intervenant(e).

ANKA D' s'engage à mener à bien les tâches précisées dans le cahier des charges, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

## **ARTICLE 8 : TELEGESTION**

### **Contrôle des heures de prestations réalisées :**

Les prestations sont facturées sur la base des plannings et des informations enregistrées dans le système de télégestion

Le client autorise à ce titre cette télégestion à son domicile et l'accepte sans conditions, ce qui vaudra approbation des heures de prestations réalisées.

Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant le code affecté au client au moyen du téléphone de ce dernier. Dans le cas où le client ne posséderait pas de téléphone l'intervenante utiliserait son propre téléphone portable afin d'effectuer la télégestion.

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.

Néanmoins, 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.

## **ARTICLE 9 : ABSENCE DU PERSONNEL**

**Le Client accepte expressément les absences du personnel du prestataire dans les cas de force majeure** reconnus habituellement par la jurisprudence et les cas prévus par la législation et réglementation du travail.

Sont concernés notamment :

- les absences maladie
- les accidents du travail
- les congés maternité
- la démission du salarié
- les congés annuels
- les congés de formation.

**Les absences du personnel visées ne pourront en aucun cas entraîner la rupture du contrat.**

Le prestataire devra, dans la mesure du possible, continuer d'assurer la fourniture de la prestation. Durant la période de congés réglementaires de l'intervenant(e), celui-ci sera  systématiquement remplacé.

La Société **ANKA D'** s'engage à vous prévenir auparavant, à vous présenter et à mettre à votre disposition un autre intervenant.

## **ARTICLE 10 : FOURNITURE DE MATERIELE ET DE PRODUITS D'ENTRETIEN**

Le Client s'engage à fournir des matériels, outils et produits 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. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

En cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Le matériel, les outils et produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à sa charge.

L'interruption de la prestation due à un défaut de produits d'entretien ne pourra être imputable au prestataire.

De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

Le client devra laisser 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.

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'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.

## **ARTICLE 11 : SOUS-TRAITANCE**

Dans le cadre d'une demande particulière faite par **le Client**, dans le respect et le cadre des services à la personne, l'entreprise pourra faire appel à une entreprise sous-traitante, cette dernière restant sous la responsabilité de la société **ANKA D'**.

## **ARTICLE 12 : CONTESTATION**

Malgré tous les efforts d'**ANKA D'** pour satisfaire **le Client**, il peut se présenter des situations où celui-ci se déclare non satisfait. **Le Client s'engage à régler la facture dès réception.**

Une contestation est recevable si elle est notifiée au nom de l'entreprise par écrit dans les 24 heures suivant l'exécution de la prestation, le cachet de la poste ou la date de l'envoi de l'e-mail faisant foi, et si elle fait état de fait précis et objectifs. Un chargé de clientèle prend contact avec **le Client** dès la réception de la réclamation et met tout en œuvre pour satisfaire **le Client**.

## **ARTICLE 13 : ANNULATION - SUSPENSION**

### **RESILIATION DES PRESTATIONS – ANNULATION DES PRESTATIONS**

Si **le Client** souhaite changer la date ou l'heure de l'intervention il doit avertir (par téléphone, e-mail, courrier postal ou passage au bureau) le chargé de clientèle d'**ANKA D'** **7 jours à l'avance.**

Le non-respect de la règle ou du délai d'annulation a pour conséquence la facturation de la globalité de la prestation à effectuer. Tout retard ou absence du Client entraînant l'attente de l'intervenant(e) sera facturée.

Les prestations ne peuvent être annulées, elles sont systématiquement reportées dans le semestre.

Pour des raisons administratives le client devra confirmer toutes contestations par lettre recommandée avec accusé de réception.

**Dans le cas de résiliation émanant du Client, celui-ci s'engage à prendre en charge 100 % du coût des prestations qui auraient dû être réalisées si non respect du préavis.**

### **Suspension à l'initiative d'ANKA D'**

Tout retard de paiement de plus de 10 jours génèrera des relances d'impayé.

A défaut de paiement, **le Client** sera redevable, de plein droit, d'une pénalité pour retard de paiement, calculée sur l'intégralité des sommes dues, au taux de 4,16 % par mois (arrêté du 29 décembre 2016).

En l'absence de paiement dans les 5 jours suivants (cachet de la Poste faisant foi), **ANKA D'** procédera automatiquement à la suspension de la prestation et au transfert du dossier au service contentieux.

### **Suspension à l'initiative du Client**

Si le client souhaite interrompre temporairement les prestations (jusqu'à 3 mois), il lui faut faire parvenir un courrier, un e-mail ou un sms à ANKA D' au moins **15 jours calendaires** avant la prestation indiquant la date de la dernière prestation souhaitée ainsi que la date de la reprise.

### Résiliation à l'initiative d'ANKA D'

Tout retard de paiement de plus de 10 jours générera une relance d'impayé.

En absence de paiement dans les 5 jours suivants (cachet de la Poste faisant foi), ANKA D' procédera automatiquement à la suspension de la prestation et au transfert du dossier au service du contentieux.

La résiliation du contrat pourra également intervenir, à tout moment, en cas de :

- non-respect des dispositions contractuelles
- violence physique ou verbale à l'encontre de l'intervenant(e)
- mauvaises conditions d'intervention et de sécurité
- dégradation de l'état de santé du bénéficiaire ne permettant plus d'assurer l'intervention de manière appropriée.

### Résiliation à l'initiative du Client.

**Le Client** pourra résilier à tout moment le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ANKA D', en respectant le **délai de 2 mois**.

Le responsable d'ANKA D', devra en être informé à l'avance par tout moyen approprié. En cas d'absence de résiliation formelle par le client, ce dernier se verra facturer le nombre d'heures de prestations prévu au contrat jusqu'à la transmission au prestataire des éléments permettant la résiliation du contrat.

Durant la période de préavis (hors période de suspension de contrat, suspension temporaire ou annulation des prestations), dans le cas où **le Client ne veut ou ne peut bénéficier des prestations, ce dernier se verra facturer le nombre d'heures de prestations prévues au contrat.**

**Une indemnité compensatrice pourra être demandée par ANKA D' dans le cas de rupture abusive du présent contrat.**  
Pour les contrats déterminés il n'y a pas de période de préavis. Les interventions vont être exécutées jusqu'au terme établi par le contrat de prestations de services à domicile.

## Article 14 : CONDITIONS DE FACTURATION – DELAIS ET MODES DE REGLEMENT.

### Facturation

Une facture mensuelle est adressée au client au titre de la prestation échue.

Cette facture est payable comptant à réception par chèque personnel, virement, CESU\* préfinancés ou espèces.

ANKA D'ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. A cet effet, le client doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide, et l'informer de tout changement de cette adresse dans les meilleurs délais.

Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en faisant la demande expresse écrite ou verbale auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception.

En cas d'impossibilité temporaire technique prolongée, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

Les factures mensuelles sont établies sur le nombre d'heures de prestation effectuées dans le mois, ou sur un forfait mensuel, avec l'accord des 2 parties. Toute demi-heure commencée en dehors des heures définies dans le contrat, est due et en conséquence sera facturée au client. **Les prestations prévues pour les jours fériés** seront facturées aux clients aux tarifs en vigueur. Cependant ces prestations ne seront assurées par ANKA D' qu'en cas de demande du Client et seront majorées de 100% le 1<sup>er</sup> mai et le 25 décembre.

### **Tarification – conditions tarifaires**

Les tarifs horaires sont variables en fonction des prestations demandées, de fréquence et de durée de l'intervention.

Les tarifs forfaitaires sont variables en fonction des prestations demandées, de fréquence et de durée de l'intervention.

Les prestations sont facturées aux tarifs en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées sans préavis, notamment en cas d'évolution de la législation fiscale ou sociale, ou suite à l'indexation du SMIC.

ANKA D' s'engage à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur, si toutefois les informations lui étaient fournies dans le délai imparti.

Les nouvelles tarifications annulent et remplacent les précédentes sans délais.

Les prix sont indiqués TTC sur la base d'une TVA à 10 % selon la législation 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.

### Modalités de règlements

#### En cas de prestation régulière :

Le client effectue le règlement :

- par virement
- par chèque à l'ordre d'**ANKA**
- par CESU\* préfinancés
- en espèces,

Payable dès réception de la facture.

Le paiement comptant ne donnera jamais droit à quelque escompte en faveur du client.

En aucun cas le salarié n'est autorisé à percevoir un règlement pour le compte de **ANKA D'**.

Un paiement effectué entre les mains du salarié ne saurait avoir effet libératoire à l'égard de la société **ANKA D'**.

\*CESU préfinancé : règlement avec l'accord de l'Entreprise ANKA D' ; en cas de règlement par CESU préfinancés, des frais occasionnés par ce mode de paiement sont à prévoir.

En cas de choix par le client de payer tout ou une partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA et avec l'accord de l'Entreprise ANKA D', le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à trois jours.

En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par chèque, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à cinq semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat. Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance.

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 huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

### Article 15 : FRAIS DE DEPLACEMENT

Pour les déplacements nécessitant des frais de déplacement, les frais seront dus sauf conditions établies par **ANKA D'** et venant modifier ou compléter les présentes conditions générales.

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du prestataire les frais de déplacement ainsi que deux heures de travail seront facturés au **Client**.

### Article 16: PENALITES DE RETARD

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;

- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;

- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse huit jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client.

En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, ANKA D'aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client.

Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

Conformément à la loi du 31 décembre 1992 tout retard de paiement, même partiel entraînera de plein droit d'intérêts de retard égal au taux d'intérêt légal et conformément à la réglementation applicable.

Si le recouvrement amiable ne donnait pas de satisfaction dans le 15 jours suivant la date d'envoi de notre demande, le recouvrement serait fait par voie contentieuse.

Le recours par voie contentieuse pour recouvrement des sommes impayées fera l'objet d'une majoration couvrant au moins la totalité des frais engagés, notamment de justice.

En cas de rejet bancaire le Client s'engage à rembourser les frais facturés à **ANKA D'**.

Une pénalité de 15€ TTC sera appliquée pour chaque relance par courrier recommandé avec accusé de réception.

Les frais de dossier versés sont définitifs et acquis. Ils ne feront l'objet d'aucun remboursement même en cas d'annulation. Tout défaut de paiement entraînera la suspension de toutes prestations sans aucune indemnisation.

### **Article 17: ASSURANCES**

ANKA D'déclare avoir contracté une assurance responsabilité civile auprès de PACIFICA, couvrant les dommages pouvant être causés par ses employés au domicile du client, et ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité ou à la non-conformité d'usage du matériel ou des produits d'entretien fournis par **le Client**.

Compte tenu des délais imposés par PACIFICA, le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès de **Madame LIGOUT, Dirigeante de la Société**, aux coordonnées qui lui ont été transmises, et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : **ANKA D' – 3 Route de Reully – 36 100 ISSOUDUN**, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

À la demande du **Client** la Société peut apporter la preuve de cette assurance. Toute contestation ou dommage constaté devra être faite par lettre recommandée avec accusé de réception à **ANKA D'** dans les 48 heures suivant la contestation des faits. Le prestataire n'assure pas la garde des locaux à temps complets, même dans le cas où des clés lui sont fournies dans le cadre de la réalisation des services.

### **Article 18 : PROTECTION DU PRESTATAIRE**

**Le Client** s'engage à ne pas demander au personnel détaché par **ANKA D'**, d'effectuer des tâches autres que celles définies lors de la commande.

### **Article 19: REGLEMENT DU LITIGE**

Le droit applicable entre les parties est le droit français. Tout litige devra être signalé par écrit à **ANKA D'**.

En cas de litige ne trouvant pas une solution amiable, le tribunal du lieu de juridiction dont dépend **ANKA D'** sera seul compétent.

### **Article 20: CONFIDENTIALITE**

Le prestataire et **le Client** s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

Notre politique de confidentialité, en accord avec le Règlement Général de Protection des Données de l'Union Européenne (RGPD) est entré en vigueur le 25.05.2018.

### **Article 21: CONDITIONS PARTICULIERES**



Les intervenants(es) ne peuvent recevoir du Client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toutes, donation, tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Le Client s'interdit, sauf autorisation expresse d'ANKA D,' d'employer, de manière directe ou indirecte, tout salarié qu'elle lui a proposé pour effectuer des prestations à son domicile.

Cette interdiction est limitée à un an à compter de la dernière facture établie par ANKA D' à l'ordre du Client.

Toutefois si le client souhaite employer directement l'intervenant(e) qui lui a été proposé par ANKA D', il le peut, en respectant un préavis de un mois, et avec l'accord d'ANKA D', s'engager à verser la somme de 1500 € (mille cinq cents euros) en indemnisation du préjudice subi.

Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale (sur le fondement des articles 1382 et 1383 du code civil) et sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation d'ANKA D'. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture.

En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement à ANKA D', à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 40 euros.

Il est rappelé que l'emploi de 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'article L. 8224-1 du Code du travail.

**ANKA D'** pourra solliciter ses clients pour des enquêtes de satisfaction sur les prestations fournies afin d'améliorer sa qualité de services, de former son personnel et dans le but de développer ses offres afin de répondre à leurs attentes.

## **Article 22 : CNIL**

### **Informatique et libertés : Protection des données à caractère personnel du client**

Les données à caractère personnel demandées par la Société **ANKA D'** lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité.

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 ;
- de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;

Le client est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité d'ANKA D', agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins de gestion de la relation client ( gestion des contrats, des prestations, de la facturation.... ).

La collecte et le traitement des données à caractère personnel par ANKA D' ne répondent à aucun impératif réglementaire et résultent :

- de mesures précontractuelles prises à la demande du client et/ou de l'exécution d'un contrat,
- de la poursuite de son intérêt légitime, et notamment la poursuite et l'optimisation de son activité commerciale ;
- du consentement du client, recueilli sur le formulaire de collecte des données à caractère personnel.

Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, ANKA D' peut mettre à la disposition du client des sites internet, pages Facebook, applications mobiles ; etc. à partir desquels le client, et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos, dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire. En tout état de cause, le prestataire ne peut

en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

Il est possible de retirer son consentement à tout moment par écrit en s'adressant au :

Siège Social d'ANKA D' – Service administratif par mail ou par courrier postal à l'adresse du Siège.

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 renseignées, les prestations demandées ne pourront être correctement réalisées.

Les destinataires des données collectées sont :

- ANKA D' qui est amené à réaliser le traitement en qualité de responsable de traitement,
- tout membre du personnel administratif de la Société
- tout membre d'un organisme externe concourant aux prises en charge, accompagnement et suivi des personnes,
- toute autre personne en relation, de par ses activités, avec la Société.
- 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 la durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact.
- pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonyme ;
- 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 de cette période, 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.

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à s'adresser à ANKA D' – Service administratif par mail ou courrier postal.

### **Article 23 : FORCE MAJEURE**

Aucune des Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre, de l'inexécution ou des retards dans l'exécution de ses obligations prévues au présent Contrat, et qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et par les tribunaux français.

### **Article 24 : MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES**

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessus.

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales.

La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales.

Le bénéficiaire 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 de :

- *gérer la relation client (gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice des droits ;*
- *réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation, organisation de jeux-concours, de loteries, ou de toute autre opération promotionnelle, etc.) ;*
- *réaliser des statistiques commerciales ;*
- *etc.*

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

- *de mesures précontractuelles prises à la demande du client et/ou de l'exécution d'un contrat auquel il est partie;*
- *de la poursuite de son intérêt légitime, et notamment la poursuite et l'optimisation de son activité commerciale ;*
- *du consentement du client, recueilli sur le formulaire de collecte des données à caractère personnel.*

Il est possible de retirer son consentement à tout moment en s'adressant au **Siège social – Service Administratif par mail, à l'adresse : [contact@ankad.fr](mailto:contact@ankad.fr) ou à l'adresse postale : 3 Route de Reuilly – 36 100 ISSOUDUN.**

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 sont :

- *ANKA D' qui est amené à réaliser le traitement en qualité de responsable de traitement ou*
- *des professionnels et tout membre du personnel de l'agence ou*
- *tout membre 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 la durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact ;*
- *pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonymisée ;*
- *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 de cette période, 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 ;*
- *de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;*
- *d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;*
- *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 ;*
- *de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort ;*
- *à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (à compter du 25 mai 2018) ;*
- *à limitation de traitement (à compter du 25 mai 2018) ;*
- *d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (à compter du 25 mai 2018).*

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à s'adresser au **Siège social – Service Administratif par mail à l'adresse : [contact@ankad.fr](mailto:contact@ankad.fr) ou à l'adresse postale : 3 Route de Reuilly – 36 100 ISSOUDUN.**

Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, pages Facebook, applications mobiles ; etc. à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire.

En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.