

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE HELP CONFORT

(Applicables au 01/06/2025)

Préambule

Les présentes Conditions générales de vente définissent les relations contractuelles relatives à l'achat d'une Prestation HELP CONFORT auprès d'une agence HELP CONFORT.

Les Prestations sont opérées par le Prestataire dont les coordonnées figurent sur le devis, entreprise juridiquement et financièrement indépendante, membre du réseau de franchise HELP CONFORT (ci-après dénommé le « Prestataire »).

La société HELP CONFORT DEVELOPPEMENT, Société par Actions Simplifiée au capital Social de 20.000 euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 512 198 151, dont le siège social est situé 45 rue Maurice Berteaux 78600 MESNIL-LE-ROI (ci-après « HELP CONFORT DEVELOPPEMENT ») est l'entité franchiseur du réseau HELP CONFORT et l'éditeur du site internet : www.helpconfort.com.

Article 1 : Définitions

Agence : désigne une agence du réseau HELP CONFORT.

Client : désigne toute personne physique ou morale ayant souscrit une Prestation HELP CONFORT auprès du Prestataire dans les conditions définies aux présentes.

Client professionnel : Client ayant la qualité de professionnel. Par professionnel il est entendu toute personne physique ou morale exerçant une activité industrielle, commerciale, artisanale, libérale ou agricole, et souscrivant à une Prestation de HELP CONFORT dans le cadre de cette activité, ainsi que les associations, les collectivités territoriales ou les établissements publics.

Conditions générales de vente ou CGV : désigne le présent document.

Contrat : désigne le devis en cours de validité signé, les CGV signées et le cas échéant un Contrat spécifique, leurs avenants éventuels, la fiche d'intervention, l'ensemble des documents remis au Client par le Prestataire formant conjointement un tout.

Contrat spécifique : désigne les conditions particulières de vente des Prestations, notamment régulières, souscrites par le Client auprès du Prestataire. La signature du Contrat vaut acceptation des CGV et souscription au Contrat. »

Intervenant : désigne tout salarié du Prestataire ou toute personne physique ou morale réalisant au nom et pour le compte du Prestataire la Prestation.

Prestation : désigne toute prestation HELP CONFORT réalisée par un Prestataire.

Article 2 : Objet

Les Conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de souscription et d'exécution des Prestations HELP CONFORT commercialisées par le Prestataire. Elles s'intègrent au Contrat qui régit l'ensemble des relations entre le

Prestataire et le Client. Les dispositions du Contrat du Prestataire peuvent déroger aux présentes CGV. Dans ce cas, ce sont les conditions du Contrat qui prévalent.

Le fait de souscrire aux Prestations du Prestataire implique que le Client ait lu et accepté sans réserve les Conditions Générales de vente. Les CGV applicables au Client sont celles en vigueur au jour de la signature du Contrat.

La liste des Prestations HELP CONFORT est disponible en Agence ou par téléphone ainsi que sur le site internet www.helpconfort.com sur lequel le Client peut réaliser une demande de devis. D'autres prestations sont susceptibles d'être disponibles à la demande du Client.

Les Prestations sont proposées en France métropolitaine. La liste des Prestations proposées varie selon les Agences.

Article 3 : Modalités de souscription des Prestations

Le Client atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

3.1 Devis

Le Client est informé que toute intervention à partir de 1 euro TTC pour les Clients Particuliers et à partir de 150 euros TTC pour les Clients Professionnels fera l'objet d'un devis préalable par le Prestataire reprenant notamment les éléments constitutifs de la Prestation tels que : les taux horaires de main-d'œuvre toutes taxes comprises (TTC) ; les modalités de décompte du temps estimé ; le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation/produit nécessaire à l'opération prévue (y compris l'évacuation des déchets) : dénomination, prix unitaire et désignation de l'unité à laquelle il s'applique (notamment l'heure de main-d'œuvre, le mètre linéaire ou le mètre carré) et la quantité prévue ; les frais de déplacement ; la somme globale à payer HT et TTC ; le cas échéant, toute autre condition de rémunération.

Le Prestataire remettra gratuitement un devis personnalisé au Client à qui il propose une Prestation ou un ensemble de Prestations. Le devis demeure valable pendant la durée indiquée sur ce dernier, à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le Client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du Contrat.

Si avant l'acceptation de l'offre, le Client était amené à y apporter des modifications, l'entreprise se réserve légitimement le droit de les refuser ou de proposer un nouveau devis.

3.2. Dématérialisation

A l'issue de l'établissement d'un devis et de la remise des Conditions générales de vente, le Client peut souscrire une Prestation HELP CONFORT auprès du Prestataire, en Agence ou à son domicile, via la signature du Contrat et du devis qui lui auront été remis.

Lorsque la souscription se fait au domicile du Client (hors clients professionnels) :

- La remise du devis, des CGV et le cas échéant du Contrat spécifique ainsi que du

formulaire de rétractation permet l'information précontractuelle du Client telle que prévue par le Code de la consommation ;

- Le Client règle les prestations à l'issue d'un délai de réflexion de sept (7) jours calendaires suivant la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Article 4 : Prix et modalités de paiement

4.1. Tarifs

Les prix des Prestations sont disponibles en Agence, par téléphone et sont indiqués sur le devis, modifié le cas échéant par avenants.

Les prix indiqués sont des prix HT (hors taxes) et TTC (toutes taxes comprises) en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la souscription.

Les Prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de signature du Contrat. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment selon les modalités de l'article « Modification des conditions d'exécution des Prestations » des CGV.

Dans le cas de modification des charges imposées par voie législative ou réglementaire, le prix sera ajusté des dépenses ou économies en résultant. Les parties conviennent qu'en cas de requalification fiscale sur le taux de TVA applicable aux travaux, le Client s'engage à assumer la totalité de la régularisation (principal, pénalités et intérêts) et à rembourser l'entreprise rectifiée fiscalement des sommes versées par elle à ce titre.

4.2. Paiement

4.2.1. Facturation

Le montant facturé sera établi sur la base du devis signé préalablement par le Client. Une facture est transmise au Client, après l'exécution de la Prestation et avant le paiement, au format papier ou électronique pour toute prestation.

En cas d'envoi d'une facture au format électronique, il appartient au Client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le Client peut demander à recevoir sa facture sous format papier en en faisant la demande expresse écrite, par courrier électronique ou courrier simple, auprès du Prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception.

4.2.2. Conditions de paiement

Sauf conventions différentes figurant au Contrat le paiement des Prestations sera effectué de la façon la suivante :

- Si la durée des travaux est inférieure à 15 jours : il est versé un acompte de 40% du montant des Prestations à la commande et 30% au cours des travaux, le solde de 30% étant réglé après exécution.
- Si la durée des travaux est supérieure ou égale à 15 jours : il est versé un acompte de 40 % du montant des Prestations à la commande puis un règlement de 25% sera effectué au fur et à mesure de l'état d'avancement des travaux, dans un délai de 7 jours à compter de la présentation des situations par l'entreprise au Client. Un

autre règlement de 25% sera effectué dans un délai à définir en fonction de l'avancement des travaux. Le solde de 10% devra être réglé en totalité à l'achèvement et à la livraison des travaux.

Les moyens de paiement acceptés par chaque Prestataire sont consultables sur le devis, sur la page internet de l'Agence ou par téléphone auprès du Prestataire concerné au numéro indiqué dans le Contrat Client.

En cas de souscription au domicile du Client (hors Clients professionnels), le Prestataire n'acceptera aucun moyen de paiement du Client avant l'issue d'un délai de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf pour les Prestations réalisées en urgence, conformément aux dispositions du Code de la consommation. Le Client remet son moyen de paiement au Prestataire :

- par courrier à l'adresse figurant sur le Contrat ou le Contrat spécifique du Prestataire.
- directement en Agence.

4.2.3. Délais de paiement

Pour les Clients Particuliers, les factures sont payables comptant à réception de la facture, sans retenue de garantie et sans escompte. Pour les Clients Professionnels, le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter de la date de la facture.

4.3 Pénalités de retard

Pour les Clients professionnels, tout retard de paiement entraînera l'application, sans mise en demeure préalable, d'intérêts de retard au taux légal, multipliés par 3 et calculés à compter de la date de facturation, auxquels s'ajoute une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatif, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse pendant dix (10) jours pourra entraîner la suspension du Contrat à l'initiative du Prestataire. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire aura la possibilité de résilier le Contrat. Celle-ci prendra effet dix (10) jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au Client.

4.4. Recours à un prêt

Lorsque le Client recourt à un prêt pour financer tout ou partie des Prestations, il doit en informer le Prestataire. Le Contrat est alors conclu sous les conditions prévues par le code de la consommation. Une information spécifique est complétée et annexée au Contrat.

Article 5 : Durée

Le contrat est conclu pour une durée déterminée. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Le Client pourra demander l'ajout d'une Prestation, demande qui devra être confirmée par courrier électronique ou courrier simple auprès du Prestataire dans les meilleurs délais. A réception de la demande écrite du Client, le

Prestataire lui transmettra soit un devis mis à jour, que le Client retournera signé, soit deux exemplaires de l'avenant au Contrat dont un devra lui être retourné signé.

Article 6 : Exécution des Prestations

L'entreprise se réserve le droit de refuser l'utilisation des matériaux ou produits fournis par le Client. Lorsque le support révèle des sujétions imprévues, non décelables par le Prestataire, sauf au moment des Prestations, un nouveau devis ou un avenant devra être conclu entre les Parties pour fixer les Prestations supplémentaires et leur coût. Les Prestations non prévues sur le devis et réalisées à la demande du Client seront considérées comme des Prestations complémentaires facturées en plus et pourront inclure une prolongation du délai d'exécution indiqué sur le devis.

6.1 Délai d'exécution

Les Prestations seront réalisées dans le délai précisé sur le devis. Il est toutefois entendu que ces délais sont indicatifs, et sont susceptibles d'être allongés notamment en raison de la disponibilité et des délais de livraisons des produits et matériels commandés, des conditions météorologiques, et plus généralement de tout événement rendant difficile l'accès à la zone d'intervention. Le délai d'exécution est également prolongé en cas de force majeure telle que définie à l'article « Force majeure » des présentes CGV. Enfin, le Client ne pourra se prévaloir d'un quelconque retard résultant de son fait (manquement à ses propres obligations, modification de la Prestation, demande de Prestation complémentaire ...).

6.2. Jours et heures d'intervention

Les jours et heures d'intervention varient selon les Agences et sont disponibles par téléphone et dans les agences.

Dans le cas où les Prestations seraient effectuées un samedi, un dimanche et/ou de nuit (entre 21h et 6h du matin), elles feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans le devis en vigueur au jour de la signature du Contrat.

Les Prestations effectuées pendant un jour férié pourront également faire l'objet d'une majoration dans les conditions prévues à l'article 6.4.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque Intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la Prestation.

6.3. Le Client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des Prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux Intervenants (pourboires 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 ses avoirs, biens ou droits aux Intervenants.

Les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des Prestations sont à la charge du Client. Dans le cas où les produits et les matériels sont fournis par le

Client, celui-ci s'engage à fournir des produits et matériels conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à transmettre les notices d'utilisation correspondante aux Intervenants du Prestataire afin que ceux-ci puissent consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du Client pourra être engagée.

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

6.4. Jours fériés

À l'exception des Prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin, de la Moselle, les Prestations tombant un jour férié feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans le devis en vigueur au jour de la signature du Contrat.

6.5. Autorisations et accès au domicile/chantier

Le marché est conclu sous la condition suspensive d'obtention dans un délai des autorisations administratives et/ou de voisinage nécessaires à l'exécution des Prestations. Le Client se charge de l'obtention des autorisations liées aux Prestations.

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, un accès au domicile doit être assuré aux Intervenants du Prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au Prestataire si le Client a remis ses clés en main propre au Prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du Client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le Client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le Prestataire décline toute responsabilité. Le Client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le Prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au Prestataire, le Client s'engage à ce qu'une personne soit présente aux horaires convenus, au début et à la fin de chaque Prestation, pour ouvrir la porte à l'Intervenant et la refermer après son départ.

Le Client devra laisser l'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.

Le Client s'engage à rendre facilement accessible le chantier au Prestataire et notamment à retirer tout objet personnel ou tout mobilier susceptible de gêner la réalisation de la Prestation ou d'être détérioré au cours de la Prestation.

6.6. Le Client s'interdit de demander à l'Intervenant 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 information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'Intervenant.

6.7. En cas de pandémie sanitaire, le Client s'engage à respecter les mesures de précaution et les gestes barrières recommandés (port du masque, distanciation sociale, hygiène des mains, etc..) et ce, durant toute la durée de la Prestation. A défaut, le Prestataire et ses Intervenants pourront annuler ou écourter la Prestation et en conséquence facturer la Prestation non réalisée totalement ou partiellement.

6.8. Réception des Prestations

La réception des Prestations, par laquelle le Client déclare accepter l'ouvrage avec ou sans réserve, se fait en présence du Prestataire et du Client. Elle donne lieu à un procès-verbal signé des deux parties, à raison d'un exemplaire pour le Prestataire et d'un exemplaire pour le Client.

6.9. Réserve de propriété

Le Prestataire conserve la propriété des éléments et biens fournis jusqu'à complet paiement du prix. Le défaut de paiement de l'une des échéances peut entraîner la revendication des biens. En conséquence, le Client s'interdit formellement de vendre le matériel ou le bien, ou d'en disposer d'une manière quelconque au profit de tiers, avant complet paiement du prix. Par ailleurs, le Client est responsable des pertes et détériorations que les biens pourraient subir et des dommages qu'ils pourraient occasionner.

Article 7 : Garanties légales

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations conformément à la réglementation et aux règles de l'art en vigueur et des besoins exprimés par le Client à l'occasion de l'établissement du devis.

Le Prestataire est tenu des garanties légales suivantes :

- La garantie légale de conformité (article L.217-4 et suivants du Code de la Consommation).
- La garantie des vices cachés de la chose vendue (article 1641 et suivants du Code Civil),
- La garantie décennale (article 1792, 1792-1 et 1792-2 et suivants du Code Civil).

Au titre de la garantie légale de conformité, le Client :

- bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du produit pour agir;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 217-9 du code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du produit durant les vingt-quatre mois suivant la délivrance du bien.

Article 8 : Droit de rétractation (en cas de contrat conclu hors établissement)

Les Clients (hors Clients professionnels) qui souscrivent un Contrat à leur domicile bénéficient d'un droit de rétractation dans les conditions suivantes, excepté pour les travaux d'entretien ou de réparation à

réaliser en urgence au domicile du Client et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

8.1. Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du Contrat gratuitement et sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des CGV ou sur papier libre.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

8.2. Effets de la rétractation exercée avant le démarrage des Prestations

En cas de rétractation de la part du Client du présent Contrat, le Prestataire lui notifiera par courrier qu'aucune facture ne lui sera envoyée et qu'il ne sera débité d'aucune somme au titre du Contrat.

8.3. Renoncement du Client à son droit de rétractation pour les Prestations ponctuelles réalisées avant l'expiration du délai de rétractation

Par l'acceptation des présentes CGV, le Client donne son accord exprès au commencement des Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et renonce expressément à son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 1° du Code de la consommation.

Article 9 : Modifications du Contrat

9.1. Modification du Contrat

Toute modification des principales conditions de réalisation des Prestations (modification 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, les travaux sont suspendus et un nouveau devis ou un devis complémentaire est émis qui annule et remplace ou complète le précédent. Il est rappelé que le devis fait partie intégrante du Contrat.

Le client est informé et accepte expressément que le Contrat peut être cédé de plein droit à toute entité du réseau Help Confort.

9.2. Remplacement et modification des heures d'intervention

Dans le cadre de l'ensemble des Prestations Help Confort, en cas d'absence, d'empêchement ou d'indisponibilité d'un Intervenant, le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder au plus vite à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service auprès du Client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini dans l'article « Force majeure » ci-après, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction

de la situation. L'Intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au Client. Le Prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les jours et/ou plages horaires d'intervention convenus avec le Client. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres Intervenants au domicile du Client, et plus généralement de tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du Prestataire, ce dernier contactera le Client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le Prestataire informera préalablement le Client.

Le Client accepte expressément ce remplacement et reconnaît qu'il ne constitue pas un motif légitime de suspension ou de résiliation de Contrat.

Article 10 : Suspension et résiliation

10.1 Suspension du Contrat à l'initiative du Prestataire

En cas de manquement du Client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre les Prestations prévues au Contrat.

Cette suspension prend effet à compter de l'information du Client de se conformer à ses obligations. Les Prestations réalisées jusqu'à cette suspension sont dues par le Client et donc facturées.

10.2 Résiliation du Contrat

En cas d'inexécution de ses obligations par l'une des Parties, le Contrat pourra être résilié par le créancier de l'obligation inexécutée, sept (7) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, sous préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

Article 11 : Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire s'engage dans la limite de son obligation de moyens, à fournir les Prestations dans les conditions prévues au Contrat.

Aucune responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client en cas :

- de non-engagement par le Client de ses obligations contractuelles précisées dans le Contrat à l'origine du manquement du Prestataire ;
- de faute d'un tiers,
- du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que définis à l'article « Force majeure » ci-après.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas davantage être engagée en cas d'inexécution ou d'exécution partielle de la Prestation par l'Intervenant du fait :

- d'une mauvaise description de son besoin lors de l'établissement du devis ou la signature du Contrat, par le Client, ne correspondant pas à la réalité ;
- de l'achat, par le Client, d'une Prestation non-adaptée à ses besoins ;
- de la fourniture par le Client de matériels défectueux, inadaptés, manquants ou non conformes.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable des éventuels dommages

indirects subis par le Client à l'occasion de l'exécution des Prestations. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de l'exécution des Prestations.

Article 12 : Assurance

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention, et ce dans la limite des plafonds indiqués dans le contrat d'assurance selon la nature des dommages. Le Prestataire tient à la disposition de ses Clients les montants des plafonds qui sont garantis par la compagnie d'assurance et peut, sur demande du Client, lui fournir une attestation.

Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et outils 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 auprès du Prestataire et à le lui confirmer dans les meilleurs délais par écrit conformément aux instructions du Prestataire, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le Client déclare formellement être assuré pour les dommages causés aux tiers.

Le Prestataire déclare également avoir souscrit une assurance de garantie décennale pour les prestations éligibles dont les références sont communiquées au Client.

Article 13 : Clause pénale – Non-sollicitation de personnel

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 et/ou qui a réalisé des Prestations à son domicile dans le cadre du présent Contrat, et/ou tout Intervenant salarié du Prestataire qui aurait pu être en relation avec le Client dans le cadre du présent Contrat (ex : personnel administratif). 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 au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 2500 euros.

Durant l'exécution de son travail, l'Intervenant reste sous la responsabilité exclusive du Prestataire.

À toutes fins utiles, il est ici 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.

Article 14 : Données personnelles

Le Client (le cas échéant, ses représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité,

respectivement, de HELP CONFORT DEVELOPPEMENT et du Prestataire, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel traitées par le Prestataire permettent :

- d'exécuter les Prestations et gérer la relation Client ;
 - de réaliser des opérations de prospection commerciale pour les Prestations HELP CONFORT ;
 - de réaliser des statistiques commerciales.
- Ces données sont nécessaires à l'exécution du Contrat liant le Client au Prestataire. Elles sont également traitées dans l'intérêt légitime du Prestataire pour améliorer la qualité de l'offre (réalisation d'enquêtes de satisfaction) et pour développer son activité en proposant au Client des offres de produits et services analogues à ceux auxquels il a déjà souscrit. Les opérations de prospection commerciale pour les Prestations HELP CONFORT sont basées sur le consentement du Client que ce dernier peut retirer à tout moment.

Les destinataires des données collectées sont :

- les services commerciaux de HELP CONFORT (du franchiseur et des Prestataire/Agences) ;
- des prestataires techniques intervenant dans la gestion des données ;
- les services et Intervenants du Prestataire ;

Les données à caractère personnel collectées sont conservées :

- s'agissant de la prospection commerciale pour HELP CONFORT : pour une durée de trois ans à compter de la fin du Contrat ou du dernier contact à l'initiative du prospect ;
- s'agissant des études statistiques : pour la stricte durée nécessaire à la gestion du Contrat et, à compter de son terme, de manière anonymisée.

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.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données et d'un droit d'opposition et de limitation de leur traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou les données au traitement desquelles il a consenti. Le Client peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés, en précisant la Prestation concernée, le nom, prénom, l'adresse postale du Client, en s'adressant respectivement, selon les traitements concernés :

- à HELP CONFORT DEVELOPPEMENT par courrier simple :
HELP CONFORT DEVELOPPEMENT – Service RGD, 45 rue Maurice Berteaux 78600 LE MESNIL-LE-ROI ou par courrier électronique :

rgpd@helpconfort.com ;

- au Prestataire par courrier ou par courriel aux adresses indiquées sur le Contrat et le devis.

Dans le cadre de sa politique de protection des données personnelles HELP CONFORT DEVELOPPEMENT a désigné un délégué à la protection des données : DPO - Groupe La Poste, CP Y412 - 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL en vous adressant :

- par courrier postal : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 ;
- par courrier électronique : servicedpo@cnil.fr.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr> ».

Article 15 : Confidentialité

Le Prestataire considère comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information concernant le Client dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent Contrat. Pour l'application de la présente clause, le Prestataire répond de ses Intervenants comme de lui-même.

Le Prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance, ou les obtenaient de tiers par des moyens légitimes.

Article 16 : Réclamation

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Prestations au plus tard sept (7) jours après la fin de travaux, celles-ci seront réputées conformes. Toute réclamation doit parvenir par écrit au siège social du Prestataire dans un délai maximum de 7 jours après l'installation. Passé cette date, le client sera considéré comme pleinement satisfait.

En cas de difficulté d'interprétation des Conditions générales de ventes ou de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend. Le Client pourra alors s'adresser au Prestataire, puis en cas de persistance du différend, au Service Clients du Franchiseur HELP CONFORT à l'adresse suivante HELP CONFORT Développement – Service Réclamations – 45 rue Maurice Berteaux 78600 LE MESNIL-LE-ROI.

En outre, le Client a la possibilité, si la réponse du Prestataire ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir gratuitement par écrit le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous : Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) Fédération Française de la Franchise 29 Boulevard de Courcelles - 75008 PARIS Tél. : 01.53.75.22.25 ; Mail : info@franchise-fff.com
Site internet : <https://www.franchise-fff.com/mediation/mediation-consommateurs>.

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

Article 17 : Force majeure

Le Prestataire ou le cas échéant HELP CONFORT DEVELOPPEMENT ne saurait être tenu responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : les intempéries, la grève, la pénurie ou la rupture de stock de fournitures, toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la réalisation des Prestations tel qu'un nouveau confinement lié à une crise sanitaire, blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par HELP CONFORT DEVELOPPEMENT, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant du Contrat suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution du Contrat. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, le Prestataire ou le cas échéant HELP CONFORT DEVELOPPEMENT s'efforcera dans la mesure du possible :

- D'informer le Client de l'existence de ce cas de force majeure ;
- le cas échéant, de rétablir un accès, même dégradé, au Site ou de mettre en œuvre toute solution technique permettant au Client de retrouver un accès à son contenu.

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION POUR LES
CLIENTS PARTICULIERS**
**Articles L.221-1 et suivants et article R.221-1 du Code de
la consommation**

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de la société Help Confort dont :

- l'adresse postale est :
- le numéro de télécopie est :
- l'adresse électronique est :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat d'exécution de travaux ci-dessous :

- Commandé le :
- Nom du Client :
- Adresse du Client :

Signature du consommateur

Date :

INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Droit et effets de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour suivant la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par La Poste). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus mais ce n'est pas obligatoire. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision.

Articles du Code de la Consommation

Article L.221-1 du Code de la consommation :

I. - Pour l'application du présent titre, sont considérés comme : [...]

2° Contrat hors établissement : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :

a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur [...].

Article L.221-18 du Code de la consommation :

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4[...].