

CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUX PARTICULIERS

ARTICLE 1. Champ d'application et acceptation

L'ESAT Atelier des PEP garantit remplir l'ensemble des conditions propres aux Etablissements et Services d'Aide par le Travail en faveur de l'insertion et de la valorisation du savoir-faire des personnes en situation de handicap. Ces Conditions Générales de Vente s'appliquent à l'exclusion de toutes autres et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Elles sont complétées par les dispositions spécifiques indiquées au devis valant conditions particulières. Seules, ces dernières pouvant, sous réserve d'acceptation conjointe des parties, déroger aux dispositions des conditions générales de vente.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Ventes et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture de Biens ou Prestations. Le choix et l'achat d'un Bien ou d'une Prestation est de la seule responsabilité du Client. La validation de la commande de Biens ou de Prestations par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente. Ces Conditions Générales de Vente peuvent faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

En cas de changement dans la prestation ou dans la fréquence de celle-ci, l'ESAT devra proposer un nouveau devis qui ne sera applicable qu'après avoir été accepté en remplacement de celui-ci.

ARTICLE 2. Durée du contrat

La relation contractuelle prend effet à sa date d'acceptation par signature du devis et sa durée, précisée dans les conditions particulières, et peut être :

- Une prestation unique,
- Plusieurs exécutions successives sur une durée déterminée sans tacite reconduction,
- Pour une durée indéterminée, qui peut être dénoncée, à tout moment sous réserve de respect d'un préavis de deux (2) mois.

Aux termes de l'article L 215-1 du code de la consommation, littéralement reproduit :

"Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel Prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur."

ARTICLE 3. Tarifs et condition de règlements

3-1 Tarifs

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le devis accepté. Ils sont exprimés en euros, majorés du taux de TVA en vigueur et sont versés dans les conditions prévues sur le devis. La facture est établie par l'ESAT et remise au Client en version papier ou en version électronique.

3-2 Conditions de règlement

Sauf dispositions prévues dans les conditions particulières, le mode de règlement se fait dans les conditions suivantes :

- En cas de prestation ponctuelle : En une fois dans les délais indiqués sur la facture,
- En cas de prestation à exécution successive : selon l'échéancier prévu dans les conditions particulières

Le paiement des prestations peut être effectué selon les modes suivants :

- Chèque à l'adresse de l'ESAT pour toute prestation,
- Virement bancaire sur le compte dont les références sont indiquées sur la facture

Aucun escompte ne sera pratiqué par l'ESAT pour le paiement avant la date figurant sur la facture ou dans un délai inférieur à celui mentionné aux présentes conditions générales de vente.

Le retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que l'ESAT serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client. Le Client sera destinataire de deux courriers de relance avant la transmission du dossier à un service de recouvrement.

En outre, l'ESAT se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Prestations commandées par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par l'ESAT pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

3.3 Révision du prix :

En cas de reconduction du contrat ou pour les contrats à durée indéterminée, les Parties conviennent qu'une revalorisation pourra être appliquée au 1^{er} janvier de chaque année.

ARTICLE 4. Fourniture de service

Les Services commandés par le Client qui comprennent les prestations de services seront fournis selon les modalités et les délais prévus aux conditions particulières, à compter de la validation définitive de la commande du Client, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande.

L'ESAT s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans les délais ci-dessus précisés. Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai d'un mois après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2, L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

ARTICLE 5. Modalités d'exécution du contrat

5-1 : L'ESAT est soumis à une obligation de moyens et s'engage à exécuter les travaux avec tout le soin en usage dans sa profession et dans les règles de l'art en mettant à disposition du Client les moyens humains et matériels nécessaires à l'exécution de la prestation convenue et ce, dans les conditions de respect de la réglementation et des normes en vigueur, notamment de la législation du travail.

5-2 : L'ESAT détermine la composition de l'équipe de travail, l'organisation des tâches et qui assure l'encadrement, la direction et le contrôle des membres des équipes qui demeurent donc en toute circonstance, placés sous l'autorité hiérarchique de l'ESAT dans le cadre d'un contrat de travail ou d'un Contrat de Soutien et d'Aide par le Travail conformes à la législation en vigueur.

5-3 : L'ESAT s'engage à respecter et à faire respecter par ses salariés et les travailleurs toutes les normes et procédures en vigueur chez le Client, notamment les normes de sécurité en vigueur sur son lieu d'intervention.

5-4 : Sauf cas de force majeure, l'ESAT s'engage à remplacer dans les meilleurs délais tout intervenant qui serait défaillant.

5-5 : L'ESAT prend à sa charge l'assurance de son personnel et des travailleurs pour tout incident ou dommage causé lors de l'exécution de la prestation, objet du contrat, au Client, à son personnel ou à des tiers et déclare être assurée pour les risques liés à son activité professionnelle.

5-6 : Le Client s'engage à garantir l'accès à l'équipe exécutante et encadrante de l'ESAT et à mettre à disposition tous les moyens nécessaires à l'exécution de la prestation notamment eau, toilettes et électricité si besoin. Selon la nature de la prestation, il pourra également être demandé la mise à disposition d'un local de stockage. Il signale si les lieux sont couverts par un système d'alarme et/ou de vidéosurveillance.

5-7 : Pendant l'exécution des travaux, le Client demeure gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à la disposition des collaborateurs de l'ESAT ainsi que les biens par elle confiés.

Le Client prend à sa charge l'assurance de tous risques et tous dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble des matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

5-8 : Le Client admet que l'absence du personnel de l'ESAT ne pourra constituer une cause de résiliation du contrat quand elle sera due à un cas de force majeure ou à l'un des cas prévus par la réglementation du travail (maladie, accident du travail, congé maternité, congés reconnus par la législation du travail ou démission). L'ESAT devra, cependant, pallier le plus vite ces absences.

5-9 : Le Client s'engage, sauf accord exprès de l'ESAT, à ne pas débaucher, embaucher tout membre du personnel de l'ESAT ayant participé à la réalisation des prestations objet des présentes, pendant toute la durée du présent contrat.

5-10 : En cas de livraison de produits, objets conçus et fabriqués par l'ESAT non pris sur place, la livraison s'entend du transfert au Client de la possession physique du bien à compter de laquelle tous risques de perte et/ou d'endommagement lui sont transférés. L'ESAT conserve la responsabilité du produit fourni jusqu'à sa livraison, transport inclus. Les délais de livraison sont indiqués au devis, ainsi que le maximum à ne pas dépasser.

La livraison sera effectuée à l'adresse indiquée au devis. En cas de changement postérieur, le Client a la possibilité de modifier par mail son adresse de livraison. Toute indication erronée du lieu de livraison ou tout changement d'adresse entraînera à charge du Client les frais de livraison supplémentaires engagés.

En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du transport, le Client devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de livraison à réception desdites marchandises. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les trois jours suivant la livraison, par courrier recommandé AR à l'ESAT.

ARTICLE 6. Droit de rétractation

Conformément aux règles de droit applicable aux contrats conclus hors établissement, vous avez le droit de vous rétracter sans donner de motif. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pendant cette période de 14 jours, les prestations ne peuvent pas commencer sauf si le Client en fait la demande expresse.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit adresser sa demande à l'adresse indiquée dans les conditions particulières.

Celle-ci peut être faite au moyen d'un courrier dénué d'ambiguïté et sous forme, par exemple, d'une lettre envoyée par la poste ou d'un courrier électronique. Vous pouvez également utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-joint mais il n'est pas obligatoire.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements que vous auriez éventuellement versés et sans frais pour vous. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous auriez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel aux prestations réalisées jusqu'au moment où nous serons informés de votre rétractation du présent contrat.

ARTICLE 7. Garantie légale de conformité

L'ESAT garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des prestations commandées dans les conditions et selon les modalités définies aux conditions particulières.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer l'ESAT, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 7 jours ouvrables à compter de la fourniture des prestations.

L'ESAT remboursera, rectifiera ou fera rectifier (dans la mesure du possible) les prestations jugées défectueuses dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la constatation par l'ESAT du défaut ou du vice.

Le remboursement s'effectuera par virement ou chèque bancaire adressé au Client.

La garantie de l'ESAT est limitée au remboursement des prestations effectivement payées par le Client et l'ESAT ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. Les prestations sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

La responsabilité de l'ESAT ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les prestations sont fournies, qu'il

appartient au Client, qui est seul responsable du choix des prestations demandées, de vérifier.

ARTICLE 8. Confidentialité

L'ESAT s'engage, à faire respecter par son personnel ou les travailleurs une obligation de discrétion et de confidentialité au regard de toutes informations, documents, données qui pourrait avoir connaissance à l'occasion de l'exécution de sa prestation, ainsi que du contenu des travaux commandés et réalisés. Le Client autorise l'ESAT à faire librement figurer son nom sur une liste de clients référencés.

ARTICLE 9. Droit de propriété intellectuelle

L'ESAT reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (même à la demande du Client) en vue de la fourniture des services au Client. Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de l'ESAT qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 10. Force Majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif, les présentes seront purement et simplement résolues.

ARTICLE 11. Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations au titre des présentes, il pourra être demandé la résiliation du contrat par l'une ou l'autre partie.

Cette résiliation devra être précédée d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé réception de régulariser et prendra effet dans les 30 jours de son envoi à défaut de régularisation effectuée et ce, sans préjudice des recours pouvant être exercés. Les moyens invoqués devront être accompagnés d'éléments justificatifs probants.

En cas de contrat à exécution successive et de non-paiement d'une échéance, sous les mêmes conditions de prévenance et de délai, il pourra être mis fin à la prestation de service ou de fourniture.

ARTICLE 12. Litiges - Médiation

En cas de difficultés dans l'application du contrat, les parties recherchent au préalable de toute action, les moyens de parvenir au règlement amiable du litige. L'ESAT s'engage à effectuer une réponse sous quinze jours partant de la date de réception de la demande, ou le cas échéant, indique dans le même laps de temps, le délai complémentaire nécessaire au traitement de la demande.

Le droit à la médiation pour le Client dès lors où il a la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du code de la consommation, s'exerce conformément aux dispositions du code de la consommation résultant de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 et des décrets 2015-1382 du 30.10.2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015.

Le Client a le droit de recourir gratuitement (hors frais d'avocat ou d'expert dont il souhaiterait se faire assister) à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'ESAT.

Un litige ne peut pas être examiné par le médiateur lorsque :

- Le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de l'ESAT par une réclamation écrite et ne pas avoir attendu le délai de réponse de 15 jours suivant réception.
- Sa demande est manifestement infondée ou abusive.
- Lorsque le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal.
- Lorsque la saisine du médiateur est faite dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès de l'ESAT.
- Lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le médiateur à contacter est AME Conso

<https://www.mediationconso-ame.com/demande-de-mediation-ame.html>

Au terme des procédures amiables engagées et à défaut de satisfaction obtenue, la personne accueillie ou son représentant légal peut saisir de tout recours le tribunal territorialement compétent selon la nature du litige.

DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par l'ESAT. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est (asso gestionnaire). L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'ESAT par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, l'ESAT s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

Conformément au Règlement Général pour la Protection des Données Personnelles (RGPD) et à la loi informatique et libertés modifiée, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante :

Au responsable du traitement : a.comtet@pep71.org

Auprès de notre délégué à la protection des données : dpo@pep71.org