

Conditions générales de ventes Sweet Life Time

Sweet Life Time est exploité par Société A, une société par actions simplifiée, dont le siège est au 57 boulevard Beaumarchais 75003 Paris, immatriculée à Paris sous le numéro RCS 890157746.

Société A a recours à des Prestataires faisant l'objet d'une sélection rigoureuse pour les Prestations proposées. Un contrôle qualité est effectué après chacune des Prestations réalisées vous permettant de les évaluer.

Article 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de services (ci-après les « Conditions Générales ») s'appliquent à toutes les Prestations de services en matière de services à la personne telles que définies par les articles L.7231-1 et D.7321-1 du Code du travail (ci-après au singulier la « Prestation », et au pluriel les « Prestations ») proposées par Sweet Life Time (Ci-après le « Prestataire ») à ses clients (ci-après le « Client ») en application du contrat conclu avec le Client et comprenant les conditions particulières et les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après ensemble le « Contrat »).

Le Client reconnaît avoir reçu l'information précontractuelle prévue aux articles L.111-1 et suivants du Code de la consommation.

Article 2 – Description des Prestations

Les Prestations rendues par le Prestataire au Client sont celles définies dans le Contrat via une commande de service à l'exclusion de toute autre.

En application des articles L.7321-1et D.7321-1 du Code du travail, si des Prestations sont effectuées hors du domicile du Client, mais à partir ou vers celui-ci, elles ne peuvent être exercées par le Prestataire qu'à condition d'être comprises dans une offre globale de Prestations incluant une Prestation exercée au domicile. Seraient concernées par cette condition d'offre globale les Prestations suivantes :

- livraison de repas à domicile ;
- livraison de courses à domicile ;
- collecte et livraison à domicile de linge repassé ;
- accompagnement des enfants dans leurs déplacements, des personnes âgées ou handicapées en dehors de leurs domiciles (promenades, transports, actes de la vie courante) ;
- prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives.

Article 3 – Durée du contrat

L'abonnement est souscrit sans engagement de durée ferme. Cela signifie qu'il peut être interrompu à tout moment en nous adressant un mail à l'adresse suivante : contact@sweetlifetime.com ou en nous adressant une lettre recommandée à l'adresse suivante : **Sweet Life Time**, 57 Boulevard Beaumarchais 75003 Paris

La résiliation prend effet à la fin du mois de réception de votre résiliation si elle nous parvient au plus tard le 15 du mois courant. Elle prend effet à la fin du mois suivant si elle nous parvient à partir du 16 du mois courant.

.Il est toujours à durée indéterminée, ce qui signifie que vous pouvez y mettre un terme lorsque vous le souhaitez en respectant seulement les dispositions relatives au préavis et en nous notifiant votre demande de résiliation dans les conditions décrites ci dessus.

Article 4 – Obligations du Client

Afin de faciliter la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage à :

Fournir au Prestataire tous documents et informations demandés par le Prestataire, et nécessaires à la réalisation des Prestations notamment, sans que cette liste ne soit exhaustive, relatifs à :

- L'identité et âge des personnes auprès desquelles les Prestations sont réalisées ;
- Les modalités particulières d'accès au domicile du Client pour la réalisation des Prestations ;
- Avertir le Prestataire de toute difficulté éventuelle relative à l'exécution des Prestations, au plus tard 48 heures avant la date d'exécution prévue dans le Contrat via la commande de prestation.

Le Client s'engage à avoir un comportement respectueux avec les intervenants du prestataire.

Article 5 – Exécution des Prestations

5-1 Lieu d'exécution des Prestations

La Prestation sera fournie par le Prestataire au Client à l'adresse mentionnée dans l'espace client de la plateforme Sweet Life Time.

Le Client devra prendre toutes mesures nécessaires et utiles pour permettre son accès au Prestataire ou aux intervenants du Prestataire pour réaliser les Prestations (Ci-après le(s) « Intervenant(s) ») au lieu d'exécution de la.

Le Client devra notamment s'assurer de l'accès à son domicile par le Prestataire et les Intervenants pour la réalisation des Prestations, par sa présence au domicile lors de l'exécution des Prestations,

Par ailleurs, le Client devra informer le Prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors de l'exécution des Prestations.

5-2 Période d'exécution des Prestations

Les Prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux heures convenues avec le Client, et seront exécutées par le Prestataire pendant une durée, ainsi que selon les fréquences, les jours et les heures d'intervention, y compris les jours et heures d'intervention alternatifs, qui seront mentionnés dans le Contrat via la commande de service. Les Prestations pourront être exécutées exceptionnellement le dimanche et jours fériés, mais peuvent dans ce cas donner lieu à des suppléments d'Unités de Services.

Toute modification de la durée d'intervention du Prestataire ne pourra être effectuée que d'un commun accord entre le Prestataire et le Client.

5-3 Exécution des Prestations commandées

Le Prestataire exécutera les Prestations définies dans le Contrat via la commande de service. Toute Prestation non définie dans le Contrat fera l'objet d'un devis spécifique qui devra faire l'objet d'un accord entre le Prestataire et le Client avant exécution des Prestations.

Dans le cadre de certaines Prestations, une partie du matériel ou des outils nécessaires à la bonne exécution des Prestations seront fournis par le Client (ex : four pour l'atelier cuisine, serviettes pour les massages) et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité relatives aux Prestations restent à la charge du Client. Par ailleurs le client s'assure pour certaines activités d'être en capacité physique de les réaliser et d'avoir la tenue adéquate (ex : activités sportives type yoga ou renforcement musculaire)

Afin d'assurer une continuité des interventions, le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour remplacer l'Intervenant empêché. Cette obligation, qui s'entend d'une obligation de moyen, ne sera pas applicable en cas de fait imprévisible ou insurmontable ou en cas de force majeure tels que définis à l'article 6-4 des Conditions Générales.

Aucun Intervenant spécifique ne sera affecté à l'exécution des Prestations du Client, sauf demande expresse du Client à cet effet et après accord du Prestataire. Le Prestataire essaiera, dans la mesure du possible, d'affecter ledit Intervenant au Client, ceci ne constituant qu'une obligation de moyens du Prestataire ; le Client acceptant que l'Intervenant indiqué puisse ne pas être affecté à sa Prestations ou puisse ne l'être que partiellement.

Article 6 - Prix des Prestations

6-1 Tarifs applicables

Le montant de la formule correspond au prix indiqué sur la plateforme Sweet Life Time. Le prix de l'abonnement s'entend toutes taxes comprises.

Le montant des Prestations correspond au prix indiqué dans la plateforme Sweet Life Time et via la commande de service. Le prix des Prestations s'entend toutes taxes comprises..

Les prix des Abonnements et des Prestations pourront être actualisés, par application de l'indice du prix de la consommation publié par l'INSEE, sous-groupe 05.6.2.1. « Services domestiques », actualisé mensuellement, l'indice de référence étant l'indice publié le mois de signature du Contrat.

Les Prestations non prévues dans le Contrat ainsi que les Prestations complémentaires qui seraient demandées par le Client feront l'objet d'un devis complémentaire.

Le Client reconnaît et accepte expressément que le règlement des Prestations est uniquement effectué au Prestataire, par le règlement des factures émises à son attention. Le Client s'engage en conséquence à ne rien verser directement aux Intervenants, que ce soit sous forme de pourboires ou de dons de somme d'argent de quelque nature que ce soit, ni leur offrir de cadeaux.

6-2 Non-réalisation des Prestations

Les Prestations prévues dans le Contrat via la commande de service et non réalisées par le Prestataire du fait du Client seront dues par le Client, sauf si le Client justifie d'un motif légitime. Ne seront pas considérés comme des motifs légitimes, outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, l'impossibilité d'accéder sur les lieux d'exécution des Prestations du fait du Client, et l'impossibilité d'assurer une Prestation en toute sécurité, du fait de la fourniture par le Client de produits ou matériels non conformes.

Les Prestations prévues dans le Contrat via la commande de service et non réalisées par le Prestataire pour une raison non imputable au Client ne seront pas dues par le Client. Cette obligation, qui s'entend d'une obligation de moyen, ne sera pas applicable en cas de fait imprévisible ou insurmontable ou en cas de force majeure tels que définis par la loi .

Article 7 - Modalités de paiement

7-1 Facturation

Un facture mensuelle respectant les dispositions légales applicables, et notamment celles du Code du travail, est adressée au Client, par courriel ou par voie postale, ou à disposition dans son Espace Client, ou par tout moyen.

La facture est constituée par les Prestations réalisées par le Client sur la base des informations enregistrées sur notre plateforme Sweet Life Time. Le Client autorise à ce titre la mise en place à son domicile de moyens permettant cette télégestion. Le Client accepte sans condition le système de télégestion Sweet Life Time qui a valeur d'approbation des services réalisés par l'Intervenant. A cette fin, l'Intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant au Prestataire le code du Client.

Le paiement est mensuel pour les abonnements et immédiat pour les achats d'unités de service et comptant, il intervient par prélèvement via la plateforme Sweet Life Time

La facture détaillée est communiquée mensuellement sur la base des prestations réalisées.

7-2 Défaut ou retard de paiement

En cas de non-paiement par le Client à son échéance, le Prestataire aura la possibilité de suspendre l'exécution des Prestations, jusqu'au complet paiement des sommes dues, ou de procéder à la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client dans les conditions prévues à l'article 13 des Conditions Générales.

7-3 Avantage fiscal

Le Prestataire s'engage à envoyer au Client, dans les délais légaux, une attestation détaillant le récapitulatif des Prestations réalisées par le Prestataire et payées par le Client l'année précédente, permettant au Client d'obtenir éventuellement les avantages fiscaux définis par la loi et la réglementation en vigueur. La délivrance de l'attestation fiscale au Client sera effectuée pour les montants effectivement payés par le Client au Prestataire.

Le Client reconnaît qu'il demeure responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le Prestataire.

7-4 Aides au financement des Prestations

Les Prestations effectuées peuvent dans certains cas ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement.

Le Client est informé qu'un tel bénéfice est soumis au respect des conditions législatives et réglementaires définies par les textes en vigueur au jour de la signature du Contrat et dont il lui appartient de prendre connaissance auprès des organismes concernés.

Aucune indication par le Prestataire à ce titre ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le Client. Aucune responsabilité du Prestataire ne peut être retenue dans ce cadre, de quelque manière que ce soit.

Article 8 – Assurance du Prestataire

Les Prestations réalisées par le Prestataire sont couvertes par son assurance garantissant sa responsabilité professionnelle, et notamment une assurance responsabilité au titre des dommages corporels, matériels et immatériels causés dans le cadre de l'exécution des Prestations au Client ou tous tiers auprès desquels les Prestations sont réalisées, et toute autre assurance utile à cet effet.

Le Client s'engage toutefois à placer tout objet de valeur, bijou, argent, espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé.

Article 9 – Responsabilité

Le Prestataire ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le Client pour la réalisation des Prestations, de la réalisation de missions non prévues par le Contrat mais sollicitées par le Client ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des manquements ou retards dans le délai de réalisation des Prestations qui pourraient être dus à l'un des cas de force majeure ou cas fortuit communément retenus par la jurisprudence française. Il en va de même lorsque le Client ne permet pas normalement l'accès du Prestataire au lieu dans lequel les Prestations doivent être rendues ou lorsque le Client est absent ou repousse une Prestation hors des conditions prévues par le Contrat.

Dans tous les cas précédemment indiqués, le paiement intégral des Prestations restera dû sans pouvoir donner lieu à un quelconque remboursement.

Article 10 – Non sollicitation de personnel

Sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire, le Client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui a réalisé des Prestations au bénéfice du Client en application du Contrat, pendant une durée de 2 ans à compter du règlement de la dernière facture émise par le Prestataire en application du Contrat.

Article 11 - Modifications du Contrat

11-1 Modification des conditions contractuelles essentielles de réalisation des Prestations

Toutes modifications des principales conditions de réalisation des Prestations, notamment, sans que cette liste soit exhaustive de la durée des Prestations et du prix des Prestations, sous réserve des dispositions de l'article 7-1 des Conditions Générales, fera l'objet d'un avenant au Contrat daté et signé par le Prestataire et le Client.

11-2 Modification des autres conditions contractuelles de réalisation des Prestations

Toute modification des conditions contractuelles résultant des modifications législatives ou réglementaires applicables n'ouvrira pas droit à la résiliation du Contrat par le Client, sauf à ce qu'elles entraînent une modification des conditions d'exécution des Prestations. Dans ce dernier

cas, le Client pourra procéder à la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des Conditions Générales.

Article 12– Notifications

Toutes les notifications (demande, réclamation, résiliation) en lien avec le Contrat peuvent nous être faites :

- Soit sur la plateforme Sweet Life Time
- Soit par e-mail dont nous vous accuserons réception
- Soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

La date de réception est réputée être celle de réception de l'e-mail ou de première présentation de la lettre recommandée.

Article 13– Droit applicable et Règlement des litiges

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français.

En cas de contestation ou de litige qui pourrait s'élever directement ou indirectement au sujet de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes Conditions Générales, et que les Parties ne pourraient pas résoudre à l'amiable, conformément à l'article L.141-5 du code de la consommation, le Client peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile.

Possibilité de médiation préalable

Dans le cas où vous seriez insatisfait de nos services ou de l'intervention d'un de nos salariés ou prestataires, vous pouvez recourir à la médiation en recourant à <https://sasmediationsolution-conso.fr/> ou en écrivant à Médiation Solution 222 chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niois.

Pour plus d'information, l'adresse du portail de la médiation est la suivante : (<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur>)

Rappel du texte de l'article L616-1 :

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont il relève. Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès

lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Exercice de votre droit de rétractation

Vous vous ravisez et ne souhaitez plus bénéficier de nos services ?

Dans le cadre de la souscription de votre Abonnement ou Formule, vous disposez d'un droit de rétractation, quelle que soit la manière dont vous avez souscrit votre Abonnement ou Formule.

Vous pouvez exercer ce droit pendant les 7 jours calendaires suivant la souscription de votre Abonnement ou Formule en retournant le formulaire ci-dessous, dûment complété et signé.

Si votre Abonnement ou Formule a été souscrit à distance (sur internet ou lors d'un contact téléphonique) ou à l'occasion d'un démarchage à votre domicile, votre délai de rétractation est de **14 jours**.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Nom – Prénom :

En date du _____, j'ai souscrit à un Abonnement ou Formule auprès de votre société pour des services rendus par SL.

Conformément à l'article L. 221-18 et ss du code de la consommation, je vous informe que je souhaite exercer mon droit de rétractation concernant cet Abonnement ou Formule et je vous remercie donc de ne pas y donner suite.

J'ai versé un montant de _____ que je vous remercie de me rembourser.

Vous en remerciant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)

VOS DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution des Prestations, le Prestataire peut être amené à demander au Client certaines informations personnelles.

Ces données personnelles sont traitées à des fins de gestion de clientèle et à des fins commerciales. A cet égard, en acceptant les Conditions Générales, le Client accepte expressément le droit du Prestataire d'utiliser ces informations, à l'exception le cas échéant des données relatives à la santé du Client, à des fins d'exécution des Prestations et de développement de services, le cas échéant en faisant appel à des sous-traitants, à moins qu'il ne s'y soit opposé dans le Contrat.

Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des Prestations, le Prestataire a le droit de communiquer ces données personnelles à ses partenaires ainsi qu'à des prestataires liés contractuellement au Prestataire.

Les données collectées peuvent après anonymisation (nous effaçons toutes données nominatives) faire l'objet d'une commercialisation,.

En application de l'article 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de rectification des données le concernant. Toute demande effectuée dans ce cadre doit indiquer la désignation du Client et être adressée :

par email à l'adresse : contact@sweetlifetime.com

par courrier postal à l'adresse suivante :

Sweet Life Time, 57 Boulevard Beaumarchais 75003 Paris

Rappel sur le recueil d'informations :

Les informations recueillies dans les questionnaires et formulaires communiqués par le Prestataire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Sweet Life Time. La base légale du traitement est la gestion des informations Client permettant de rendre les services liés et de les facturer ainsi que d'assurer le respect des obligations légales et fiscales.

Les données marquées par un astérisque dans les questionnaires et formulaires doivent obligatoirement être fournies. Dans le cas contraire, il ne sera pas possible de donner suite à la

demande d'Abonnement ou Formule ni de gérer les Prestations demandées par le Client. Le Contrat ne pourra être conclu utilement.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants : Société A et à ses filiales

Elles sont conservées pendant la durée du Contrat et pendant 2 années suivant son expiration.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données, ce qui peut cependant conduire à résilier le Contrat. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données et exercer votre droit à la portabilité de vos données.

Consultez le site cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez nous contacter par e-mail, par téléphone, par courrier ou directement via votre Espace Client

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.