

CONDITION GENERAL DE VENTE

1° DEFINITIONS ANGELA SERVICES

Société de Services aux Particuliers, propose des prestations de services personnalisées. Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente avant la passation de sa commande. La validation de la commande vaut donc acceptation de ces Conditions Générales de Vente. Les mots et expressions ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service aux Particuliers, la signification suivante : Client : désigne la personne physique agissant à titre privé résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'abonne aux Services par son inscription, elle accepte les conditions. Contrat de Service aux Particuliers : désigne les présentes Conditions, le bulletin d'abonnement et ses annexes, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document. Documentation Commerciale : désigne le document présentant le Contrat de Service aux particuliers, disponible sur www.angela-services.fr ou remis au Client selon le mode d'abonnement. Identifiant : désigne d'une manière générale tout code confidentiel ou mot de passe permettant au Client de se référencer au Service Client. Abonnement : désigne le Service permettant de fournir au Client des prestations de Services aux Particuliers. Matériels : désigne les outils ou produits destinés aux prestations de Services aux Particuliers. Intervenant : salarié(e) de ANGELA SERVICES qui effectue les prestations de Services aux Particuliers.

2° OBJET

Les présentes Conditions Générales au Contrat de Service aux Particuliers s'appliquent à tous les contrats de Service aux Particuliers et ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ANGELA SERVICES fournira au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect par le Client du Contrat de Service aux Particuliers dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes sans réserve et en intégralité.

3° DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service inclut les prestations reconnues dans la cadre de l'agrément des Services à la Personne régit par les autorités administratives. Le Client pourra, trois fois par an au maximum, modifier les options du Service aux Particuliers souscrites par téléphone ou par courrier. L'ancienne option sera valable jusqu'à la date de prise d'effet de la nouvelle option choisie par le Client. Le Service aux Particuliers et ses options sont plus amplement décrits dans la Documentation Commerciale. Les produits d'entretiens indispensables à l'exécution du Contrat de Service aux Particuliers sont fournis par le client.

4° MODALITES DE SOUSCRIPTION AU SERVICE

4.1 Le Contrat de Service aux Particuliers peut être souscrit, selon l'option, au domicile du Client, dans les agences ANGELA SERVICES, par courrier postal ou électronique, par téléphone, ou par Internet. Le Client devra par ailleurs communiquer le numéro de sa ligne téléphonique fixe afin de donner l'accès à l'intervenant aux Services gratuits de télégestion. Dans le cadre de la garde d'enfant, le client peut bénéficier d'une aide financière de la CAF, un devis préalable est obligatoire indiquant le montant de cette aide.

4.2 Le Client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 et suivants du Code de la consommation, d'un délai de sept jours francs à compter de l'acceptation de l'offre pour exercer son droit de rétractation en adressant au service Client visé en article 5, un courrier recommandé avec avis de réception faisant état de l'exercice par le Client de son droit de rétractation. Cependant, dans l'hypothèse où le Client utiliserait le Service aux Particuliers dès avant l'expiration du délai précité, il ne pourrait plus exercer le droit de rétractation dont il bénéficiait et ce, conformément aux dispositions prévues par l'article L.121-20-2 du Code de la consommation. Le Client obtiendra le remboursement des redevances éventuellement déjà payées (à l'exclusion des frais de dossier) au plus tard dans les trente (30) jours suivants la date de réception par le service client du courrier de rétractation conformément à l'article L. 121-20-1 du Code de la consommation.

5° SERVICE D'ASSISTANCE ANGELA SERVICES

Met à la disposition du Client un service Client accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique dont les coordonnées sont les suivantes : 09 73 66 06 45, ou via l'adresse postale suivante : ANGELA SERVICES - L'Olivine Bâtiment A - 52 Avenue de la 1^{ère} DFL - 83130 La Garde. Le service Client pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec ce service.

6° CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Les prix du Service aux Particuliers sont définis dans le contrat, dans la Documentation Commerciale et sur WWW.ANGELA-SERVICES.FR. Ils sont indiqués en euros toutes taxes comprises et sont modifiables à tout moment sans préavis.

6.2 Les sommes dues par le Client à ANGELA SERVICES au titre du Contrat de Service aux Particuliers font l'objet de factures, papier ou électroniques, adressées mensuellement et payable :

-d'avance pour les Services d'abonnement, les options des Services d'abonnement, les services optionnels et les frais de dossier.

-d'avance pour les Services ponctuels.

-à terme échu pour les services additionnels non compris dans l'abonnement de départ. L'escompte est de 0 € pour tout paiement anticipé.

Au moment de l'établissement du Contrat de Service aux Particuliers, le Client s'engage à régler les frais de dossier. ANGELA SERVICES pourra facturer, sur les factures suivantes, tous services aux Particuliers qui n'auraient pas été facturés à la date de facturation prévue ci-dessus. La première facture sera adressée au Client au plus tard un mois après le début du Service et inclura, notamment selon le Service et/ou les options du Service au prorata entre la date de mise en place du Service et la date de la prochaine facture, les éventuels frais de déplacement ou d'achat de petits matériels. Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des services de la période facturée et faisant apparaître les prestations dans leur intégralité sera envoyée au Client. Les sommes dues par le Client à ANGELA SERVICES au titre du Contrat de Service aux Particuliers feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique d'avance sur son compte bancaire ou sa carte bancaire, ou par chèque bancaire, ou par virement. Le Client s'engage à communiquer son RIB au service commercial en cas de prélèvement automatique. Le Client est tenu de prévenir ANGELA SERVICES, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

6.3 ANGELA SERVICES dispose d'un agrément permettant à ses Clients, sous conditions, de bénéficier d'une réduction d'impôts sur le revenu de 50% (article 199 et sexdecies du code général des impôts) des sommes versées : La limite de 12 000 euros est majorée de 1 500 euros par enfant à charge et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. Le montant de 1 500 euros est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 euros augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 euros. Toutefois, lorsque des dispositions sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €. L'aide prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses mentionnées au titre des services définis à l'article D. 129-35 du code du travail, supportées au titre de l'emploi, à leur résidence, d'un salarié ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, par : a) Le contribuable célibataire, veuf ou divorcé qui exerce une activité professionnelle ou est inscrit sur la liste des demandeurs d'emplois prévue à l'article L. 5221-1 du code du travail durant trois mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses ; b) Les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civil de solidarité, soumises à une imposition commune, qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autre conditions posées au a. Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles 199 quater B à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S'il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué. Le client bénéficie d'un taux de TVA réduit à 5,5% sur les prestations facturées. ANGELA SERVICES fera parvenir à ses Clients une attestation fiscale annuelle pour le 31 janvier qui suit l'année écoulée.

6.4 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service aux Particuliers, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée soit 4.43% (taux refit depuis le 13/06/2007), fixé par la Banque Centrale Européenne (BCE). Les pénalités seront exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Elles courent de plein droit le jour suivant la date de règlement portée sur la facture jusqu'à son paiement intégral. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par ANGELA SERVICES d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit de ANGELA SERVICES ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet, de chèque impayé ou de prélèvement automatique rejeté...). En cas de réengagement du Client sur un an dans le cadre d'un abonnement, ANGELA SERVICES consent au Client une remise équivalente à un mois du montant de l'abonnement calculé sur la moyenne des douze derniers mois sous forme d'un avoir maximum de 100 € TTC à la fin du troisième mois suivant la date du réengagement.

7° RESPONSABILITE DE ANGELA SERVICES

Dans le cadre d'un Contrat de Service aux Particuliers conclu avec un Client, la responsabilité de ANGELA SERVICES est limitée à la seule fourniture du Service aux Particuliers dans les conditions des présentes Conditions. ANGELA SERVICES déclare être assuré pour les dommages causés par ses salariés au domicile du client mais ne sera pas tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel du Client, des produits fournis par le client, ou de mauvaises informations communiquées par le Client. Toute contestation ou dommage devra parvenir par courrier recommandé avec accusé de réception dans les huit jours au Service Client ANGELA SERVICES - L'Olivine Bâtiment A - 52 Avenue de la 1^{ère} DFL - 83130 La Garde. ANGELA SERVICES, après accord de son assureur, réparera les dommages causés au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service aux Particuliers. Dans tous les cas, une franchise de 200 € sera appliquée. ANGELA SERVICES n'est pas responsable notamment en cas d'incendie, inondations, interruption de la fourniture d'énergie, de matières premières, ainsi que les grèves totales ou partielles de toute nature entravant la bonne marche de la société, telles que les grèves des transports, des services postaux. La survenance d'un cas de force majeure ou de mauvais renseignements fournis par le client (conditions d'accès à son domicile, objets de valeur non déclarés lors de la souscription au Contrat de Service aux Particuliers ...) a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de ANGELA SERVICES.

8° DUREE

Le Contrat d'abonnement au Service aux Particuliers est conclu pour une durée de un (1) an renouvelable par tacite reconduction et est résiliable par lettre recommandée avec avis de réception moyennant un préavis d'un mois avant la date d'échéance. Le client a toutefois la possibilité de souscrire à Contrat d'abonnement au Service aux Particuliers sans engagements en respectant la grille tarifaire en vigueur au moment de la signature du contrat. Toute prestation a une durée minimale de deux (2) heures, ou de vingt (20) minutes pour les abonnements inférieurs à quatre (4) heures par mois. Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté de ANGELA SERVICES, les heures initialement prévues seront facturées au Client. Toute période couverte par un Service et/ou les options du Service aux Particuliers qui serait entamée est due en totalité, y compris en cas d'absence du Client non signalée expressément au moins 24 heures avant le début de la prestation. Toute contestation devra être faite de façon formelle dans les huit jours au Service Client ANGELA SERVICES - L'Olivine Bâtiment A - 52 Avenue de la 1^{ère} DFL - 83130 La Garde.

9° SUSPENSION -RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions Générales de Vente et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service aux Particuliers pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes. 9.1 Résiliation ou suspension par ANGELA SERVICES ANGELA SERVICES pourra restreindre ou suspendre le Contrat de Service aux Particuliers en cas d'absence de régularisation d'un dossier incomplet, de dépassement de l'encours ou d'incident ou retard de paiement non régularisé par le Client cinq (5) jours après l'envoi d'une mise en demeure à cet effet. ANGELA SERVICES pourra avec un préavis de dix (10) jours, suspendre par lettre simple ou résilier le Service par lettre recommandée avec avis de réception en cas de fausse déclaration du Client. 9.2 Résiliation par le Client Le Client pourra résilier le Contrat de Service aux Particuliers au cas où ANGELA SERVICES n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix jours après réception d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par le Client à cet effet. Conformément à l'article L .121-84-2 du Code de la consommation, en cas de résiliation du Contrat de Service aux Particuliers, pour quelle que raison que ce soit, la fin du Service sera effective dans un délai maximum de dix (10) jours à compter du lendemain de la réception par ANGELA SERVICES de la Lettre de résiliation du Client. ANGELASERVICES pourra, au terme du Contrat de Service aux Particuliers, supprimer toutes les données et adresses de courriers électroniques stockées sur son serveur y compris les courriers électroniques, les messages téléphoniques. Le terme d'un Contrat de Service aux Particuliers entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. Conformément à l'article L .121-84-1 §1, le remboursement des sommes versées d'avance par le Client au sens de l'article 6 pourra intervenir au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter du paiement par le Client de la totalité des sommes portées sur la dernière facture, et ce le cas échéant déduction faite par voie de compensation conformément aux dispositions des articles 1289 et suivants du Code civil, des sommes dues à ANGELA SERVICES et non contestées par le Client.

10° QUALITE DE SERVICE

10.1. Délai de mise en service

Le commencement des prestations de Service aux Particuliers est compris entre 1 et 3 semaines à compter de la date de réception des éléments nécessaires à l'abonnement du Client, selon les modalités définies à l'article 4. En cas de dépassement du délai de trois (3) semaines et sur demande du Client, un avoir sera émis d'un montant correspondant au tarif mensuel de l'offre d'abonnement du Client à valoir sur sa prochaine facture.

10.2. Délai de remplacement de l'intervenant. Le délai de remplacement en cas d'absence de l'intervenant mesuré entre la date de l'appel du Client notifiant au service client et la date à laquelle la prestation de service est rétablie par ANGELA SERVICES est de 48h maximum. A défaut, ANGELA SERVICES remboursera, sur demande du Client, la somme correspondant au prix de la prestation de Service aux Particuliers au prorata temporis de sa période d'interruption totale, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture. Aucune compensation ne sera due au Client.

11° DONNEES PERSONNELLES

Le Client est informé que ANGELA SERVICES, en tant que responsable du traitement du Contrat de Service aux Particuliers, utilise les données personnelles le concernant afin de lui fournir le Service aux Particuliers, le facturer, améliorer et optimiser la qualité du service aux Particuliers, par exemple au moyen de sondage, ainsi que pour lui faire part d'informations relatives au Services aux Particuliers et, sous réserve que le Client ait préalablement donné son consentement exprès, lui faire part d'offres commerciales susceptibles de l'intéresser. Pour ces finalités, le Client accepte que les données personnelles le concernant soient stockées, traitées et transférées par ANGELA SERVICES à sa maison mère et à ses filiales ainsi qu'à ses partenaires commerciaux et ses sous-traitants, notamment hors de l'Union Européenne, qui ne pourront accéder à ses données personnelles que pour s'acquitter de certaines fonctions indispensables à la fourniture du Service aux Particuliers, dans le strict respect des droits du Client en matière de protection des données personnelles. ANGELA SERVICES précise en outre que, pour chaque appel du Client, il sera identifié par le Service client et les informations fournies par le Client à cette occasion pourront être stockées et traitées par ANGELA SERVICES aux seules fins visées ci avant. Par l'abonnement au Service aux Particuliers, le Client autorise expressément ANGELA SERVICES à utiliser les informations relatives au Client et, en particulier, les informations issues de sa facturation, à des fins de relances, de prospection commerciale, notamment par automate d'appels, télécopieur ou courrier électronique, dans les conditions posées par l'article L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques. Le Client peut s'y opposer sans frais hormis ceux liés à la transmission du refus, lui en adressant un courrier à l'adresse visée ci-après ou par téléphone lors de la réception de messages par automate d'appels. Conformément à la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant auprès de ANGELA SERVICES à l'adresse suivante : ANGELA SERVICES - L'Olivine Bâtiment A - 52 Avenue de la 1^{ère} DFL - 83130 La Garde. ANGELA SERVICES déclare ses activités auprès de la CNIL.

12° COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES ANGELA SERVICES

Coopérera, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec le Contrat de Service aux Particuliers. La responsabilité de ANGELA SERVICES ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

13° CESSION

Le Contrat de Service aux Particuliers est souscrit par le Client à titre strictement personnel et ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service aux Particuliers et de salarier directement l'intervenant. ANGELA SERVICES tenterait une action en concurrence déloyale qui serait portée au tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de ANGELA SERVICES. Le Contrat de Service aux Particuliers et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, ANGELA SERVICES pourra librement céder, transférer tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service aux Particuliers.

14° LOI APPLICABLE

Le Contrat de Service aux Particuliers est régi par la loi française