



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Libr'Espace - CH-2502 Bienne
+41 78 935 85 68
karine.bignier@librespace.ch/www.librespace.ch



1. PREAMBULE ET DEFINITIONS

Les présentes Conditions Générales de vente et de prestations de service, ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'activité de prestation de services exercée par Madame Karine Bignier - sous la forme d'une entreprise individuelle dont le nom commercial est LIBRESPACE Registre du commerce IDE CHE-150.054.091. domicilié à Pré fleuri 12- 2502 Bienne.

Elles s'appliquent à tous rapports juridiques pouvant naître entre LIBRESPACE et ses clients en raison de cette activité.

LIBRESPACE propose des services de conseils et d'accompagnement personnalisé dans l'organisation d'espaces à travers notamment le rangement, le tri et le désencombrement, la décoration, l'aménagement et l'optimisation d'espace (ci-après désignée : « LA PRESTATION ») à destination de particuliers et d'entreprises (ci-après désigné : « LE CLIENT » ou « LES CLIENTS »). Le client a parfaitement conscience que les conseils et l'accompagnement proposé par LIBRESPACE ne pourra se substituer aux actions qu'il mettra lui-même en place.

Le recours aux services de LIBRESPACE emporte adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales, tout autre document émis par LIBRESPACE n'ayant qu'une valeur indicative, à l'exception d'éventuelles conditions particulières expressément identifiées et acceptées comme telles.

Chaque fois que dans ces Conditions Générales, l'expression « par écrit » est utilisée, elle signifie par un document signé des deux parties, par un pli recommandé, par un fax, par courrier électronique ou par tout autre moyen que les parties ont convenu.

Les stipulations des présentes conditions générales font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Le client est censé avoir pris connaissance et avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulations écrites expresses contraires.

Par sa commande, le client confirme son acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales, sans pouvoir se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de paiement, même si elles figurent dans sa confirmation de commande ou tout autre document.



Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera LIBRESPACE qu'après acceptation écrite de la part de son client.

2. CHAMP D'INTERVENTION

Toute prestation excédant le champ d'intervention de LIBRESPACE tel que défini par les présentes pourra donner lieu à l'établissement d'un devis spécifique selon accord préalable à trouver avec le client.

Il est expressément spécifié que la prestation de LIBRESPACE ne comprend pas, sauf accord particulier et exprès entre LIBRESPACE et le client : le ménage, les travaux d'électricité, la fixation d'éléments ou de meubles fixés au mur ou au plafond, les travaux de peinture ou pose de papier peint.

Il est précisé que LIBRESPACE a la possibilité de proposer au client certains prestataires avec lesquels elle peut être amenée à nouer des partenariats.

Néanmoins, en toutes hypothèses, l'intervention de LIBRESPACE se limitera, dans un tel cadre, à mettre en relation le client avec ledit prestataire, sans qu'à aucun moment la responsabilité de LIBRESPACE puisse être recherchée en ce qui concerne les conditions ou les conséquences de l'intervention de ce prestataire.

En particulier, il est précisé que lesdits prestataires ne pourront en aucun cas être considérés comme unis à LIBRESPACE par un rapport de salariat, de mandat ou de sous-traitance.

3. FORMATION DU CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES

Avant toute visite et premier rendez-vous chez le client et avant la conclusion d'un contrat par les parties, un entretien téléphonique préalable devra être convenu entre elles. Cet entretien téléphonique est gratuit et n'engage en rien le client.

Tout intervention de LIBRESPACE sera précédée de l'établissement d'un devis estimatif.



Aux fins de l'établissement de ce devis, LIBRESPACE conviendra avec le client d'une visite diagnostic sur les lieux prévus de la prestation éventuelle, afin de prendre connaissance du contexte, des contraintes et éventuelles difficultés et d'estimer le coût de la prestation en conséquence. Cette visite diagnostic pourra également être réalisée à distance par visioconférence ou sur la base de photos et vidéos envoyées par le client.

La première visite diagnostic effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par LIBRESPACE, mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au client avant la date de rendez-vous.

Ce montant devra être réglé au plus tard le jour-même de la visite diagnostic, ce à quoi le client s'engage expressément.

LIBRESPACE s'engage ensuite à adresser au client le devis estimatif de la prestation dans un délai maximum de 10 jours ouvrés à l'issue de la visite diagnostic. La durée de validité du devis est de 2 mois.

Le client accepte que les échanges et contacts entre parties suivant le premier rendez-vous aient lieu principalement par courrier électronique et que toute confirmation écrite ultérieure soit effectuée par courrier électronique.

Un acompte correspondant à minimum 30% du montant total hors taxes mentionné sur le devis sera facturé à la signature du contrat.

Cet acompte reste dû en cas d'annulation de la prestation par le client.

Il est expressément indiqué que l'encaissement de cet acompte devra intervenir au moins 48h avant le début de la prestation.

A défaut, le client est d'ores et déjà informé, ce qu'il accepte, que la prestation ne pourra être accomplie à la date initialement prévue et qu'une nouvelle date pour ladite prestation lui sera proposée, laquelle sera fixée au plus tôt 48h après l'encaissement du montant de l'acompte.



4. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à fournir à LIBRESPACE toutes les informations et les documents nécessaires à l'exécution des prestations de service. Il s'engage également à collaborer de manière active.

Le client devra fournir l'intégralité du matériel nécessaire à la réalisation d'une prestation de home organising (sacs poubelle, boîtes de rangement, cartons,...) et faire en sorte qu'il soit à disposition de LIBRESPACE sur les lieux de la prestation le jour de celle-ci. La liste de ce matériel aura été défini au préalable avec LIBRESPACE lors de la conclusion du contrat.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait confier à LIBRESPACE le soin de fournir ledit matériel, les coûts d'acquisition de ce matériel devront être réglés par le client préalablement à la réalisation de la prestation.

La facturation de ces coûts interviendra dès l'envoi de la facture d'acompte, en sus du montant dû au titre de celui-ci.

Dans l'éventualité où plusieurs journées de prestations auront été convenues par les parties, le client s'engage à confirmer la mission et la poursuite du contrat à LIBRESPACE dans un délai de 3 jours précédant chaque journée de prestations. A défaut de confirmation de la poursuite du contrat, ce dernier pourra être suspendu par LIBRESPACE et annulé par cette dernière après une demande de confirmation préalable par écrit et restée sans réponse. En d'autres termes, le client reste libre de poursuivre ou non le contrat, mais toute journée confirmée et annulée ensuite par le client dans les 24 heures qui précèdent la journée de mission sera facturée à concurrence de 30% du montant des prestations annulées.

Préalablement à la prestation, LIBRESPACE pourra formuler un certain nombre de demandes au client afin de préparer la prestation.

Le client s'engage à mettre en œuvre les demandes qui seront formulées préalablement à la prestation.

A défaut, LIBRESPACE se réserve le droit de reporter le rendez-vous prévu.



5. DÉROULEMENT DE LA PRESTATION

Une fois le contrat conclu, LIBRESPACE s'engage à réaliser la prestation à la date convenue avec le client et au plus tard dans un délai maximal de 3 mois à compter du contrat.

La prestation a lieu en présence du client, qui s'oblige à se rendre disponible le jour prévu, ainsi qu'à participer activement à la réalisation de la prestation en se conformant aux indications qui lui seront données par LIBRESPACE.

Le client reconnaît et accepte que sa participation active à la réalisation de la prestation, qui se justifie par les particularités de celle-ci, est une condition essentielle à son accomplissement.

De ce fait, en cas de difficultés d'ordre relationnel survenant avant ou pendant la réalisation de la prestation entre le client et l'intervenant LIBRESPACE, en particulier si le client formule des demandes contraires aux termes du présent contrat, aux lois ou règlements et/ou mettant en péril la sécurité de l'intervenant ou la sérénité de l'intervention, la prestation pourra être arrêtée sans préavis et sans que le client puisse rechercher la responsabilité de LIBRESPACE.

Dans un tel cas, le client demeurerait tenu du coût de l'intervention selon devis accepté.

De façon générale, le client consent dès à présent à ce que toute difficulté provoquant un surcroît de travail ou une durée de prestation plus longue que celle prévue initialement et dont la cause serait étrangère à LIBRESPACE, ou encore toute modification en cours de prestation du périmètre de celle-ci à la demande du client, donne lieu à une facturation supplémentaire sur la base du devis accepté par le client.

La prestation est considérée comme achevée par le constat, réalisé de façon contradictoire avec le client, que l'ensemble des services énumérés dans le devis ont été ponctuellement réalisés.

Il est convenu lors de la signature du contrat, LIBRESPACE pourra assurer un suivi « post-prestation » sous la forme d'une visite sur les lieux ou d'un appel téléphonique d'une durée de 30 minutes.



6. TARIFS

Les frais de déplacement automobiles au-delà d'un périmètre de 30 kms autour de la commune de Biel/Bienne (BE), donnent lieu à une facturation en sus selon barème fiscal (0,7.- CHF x km) ; les déplacements en avion, train, taxi, ainsi que les frais d'hébergement, seront remboursés par le client sur justificatifs.

Lors de l'établissement du devis, LIBRESPACE propose au client un coût d'intervention sur la base d'une estimation de la durée de la prestation, étant précisé que le coût restant à régler après déduction de l'acompte facturé à la commande (qui reste acquis en tout état de cause à LIBRESPACE) donnera lieu à un ajustement dans l'hypothèse où la durée de la prestation finalement réalisée s'avérerait inférieure ou supérieure.

Dans cette hypothèse le coût réellement facturé sera réduit ou augmenté au prorata de la durée effective de la prestation.

LIBRESPACE déclare ne pas être soumise à la TVA. Néanmoins, si les conditions d'assujettissement à la TVA se trouvaient appliquées en cours d'exécution du contrat, il est convenu que l'ensemble des sommes dues par le client pourront être, le cas échéant, majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de la facturation.

7. PAIEMENT

Les factures sont adressées au client au plus tard dans les 10 jours de la prestation. Les factures sont adressées au client en format .pdf par courrier électronique.

Toutes les factures sont payables par virement bancaire ou par Twint dans un délai de 10 jours à dater de leur émission.

Le client est informé qu'aucun paiement en liquide ne peut être accepté par LIBRESPACE.

Toute facture est définitivement acceptée si elle n'a pas fait l'objet d'une réclamation par écrit adressée dans les 8 jours de sa réception ; à défaut de ces conditions, elle sera considérée comme nulle et non avenue.



L'envoi de la facture vaut mise en demeure en bonne et due forme. En cas de non-paiement à l'échéance, le solde restant dû ainsi qu'un intérêt de 10% par an seront de plein droit immédiatement exigible dans leur totalité, sans mise en demeure préalable. A défaut de paiement des factures dans un délai de 30 jours à dater de leur échéance, LIBRESPACE sera en droit de réclamer, outre les intérêts de retard, une somme supplémentaire égale à 10% du solde restant dû à titre d'indemnité forfaitaire, expressément convenue entre les parties.

En cas de paiement retardé, LIBRESPACE aura la faculté, après en avoir averti le client par écrit, de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à réception du paiement.

8. CONDITIONS D'ANNULATION

Le client a la possibilité de demander le report de la prestation, sans avoir à justifier d'un motif, au plus tard 48h avant la date prévue pour sa réalisation.

Dans cette hypothèse, LIBRESPACE s'engage à proposer au client d'autres dates afin de reporter son intervention.

Dans le cas où le client n'accepterait aucune des dates proposées ou souhaiterait annuler la prestation sans en reporter l'exécution à une date ultérieure, l'acompte demeure dû par le client, outre les éventuels frais supplémentaires éventuellement facturés à cette occasion dans la mesure où ils auraient d'ores et déjà été engagés par LIBRESPACE.

Dans le cas où une telle annulation interviendrait moins de 48h avant la date prévue pour l'intervention, sans qu'il soit convenu d'un report, le client serait redevable de la totalité des sommes mentionnées au devis au titre du coût de la prestation initialement envisagée.

En toutes hypothèses, il est précisé que le coût de toute intervention commencée sera dû en totalité.

LIBRESPACE se réserve la possibilité de convenir avec le client d'un report de la prestation pour tout motif constituant un empêchement raisonnable.



Dans la mesure du possible, LIBRESPACE s'engage à informer le client de ce report plus de 48h avant la date prévue pour la prestation.

Dans cette hypothèse, si le client ne souhaite pas convenir d'un report, il demeurera tenu du paiement de l'acompte, outre les éventuels frais supplémentaires éventuellement facturés à cette occasion.

Dans le cas où LIBRESPACE informerait le client de son souhait de reporter la prestation moins de 48h avant la date prévue, le client qui ne souhaiterait pas convenir d'un report sera en droit de résilier le contrat sans frais.

Dans cette hypothèse, LIBRESPACE sera alors tenu de lui restituer toutes sommes qui auraient éventuellement été versées, à l'exclusion du montant forfaitaire correspondant à la visite diagnostic préalable.

Enfin, si entre la visite diagnostic et la date prévue pour la réalisation de la prestation, l'état des lieux dans lesquels ladite prestation doit avoir lieu aurait été modifié de façon significative, LIBRESPACE se réserve le droit de proposer au client toutes modifications utiles au devis initialement convenu.

Si le client ne souhaite pas accepter le nouveau devis, il conserve la faculté de résoudre le contrat sans frais.

Dans cette hypothèse, LIBRESPACE sera alors tenu de lui restituer toutes sommes qui auraient éventuellement été versées, à l'exclusion du montant forfaitaire correspondant à la visite diagnostic préalable.

Le client consent à ce que la preuve de la différence significative évoquée ci-dessus soit rapportée exclusivement au moyen des photographies prises lors de la visite diagnostic et des mentions portées au devis.

En toutes hypothèse, tant le client que LIBRESPACE conservent la possibilité de reporter la prestation ou de résoudre le contrat pour un motif constituant un cas de force majeure, définie légalement comme tout événement échappant au contrôle des parties, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.



La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Si les circonstances qui obligent l'une des parties à suspendre l'exécution du contrat se prolongent pendant plus de trois mois, chaque partie peut demander la résiliation du contrat.

9. CONSENTEMENT DES OCCUPANTS, DROIT A L'IMAGE

Préalablement à la prestation, le client s'engage à obtenir le consentement des occupants éventuels des lieux au sein desquels la prestation doit être réalisée, ce consentement devant s'entendre notamment de l'autorisation donnée à LIBRESPACE de pénétrer dans les lieux selon des modalités à convenir et de s'y maintenir tout le temps nécessaire à l'accomplissement de la prestation.

À défaut, LIBRESPACE se réserve le droit de reporter la prestation prévue jusqu'à ce que le client justifie de l'obtention dudit consentement.

Le client donne son consentement exprès à la réalisation de photographies par LIBRESPACE dans les lieux objets de la prestation.

En particulier, la réalisation de la visite diagnostic est conditionnée à la possibilité pour LIBRESPACE de prendre des photographies des lieux où devrait se dérouler la prestation envisagée, ce à quoi consent d'ores et déjà le client qui reconnaît en avoir été expressément informé.

Lesdites photographies ont pour objet d'une part l'établissement du devis ainsi que de permettre, éventuellement, la réalisation par LIBRESPACE d'un livret récapitulatif de la prestation accomplie sous la forme d'un « avant/après ».

Il est précisé que l'accès aux photographies réalisées dans ce cadre est réservé au client et à LIBRESPACE et ses éventuels prestataires et sous-traitants dès lors qu'ils présentent les conditions de sécurité adéquates.

Par ailleurs, le client pourra autoriser LIBRESPACE de façon expresse à publier les photos « avant /après », à des fins de promotion commerciale, sur le site internet



www.librespace.ch ou sur les réseaux sociaux de LIBRESPACE. Il lui conviendra dans ce cas de signer la déclaration d'autorisation de droit à l'image que lui remettra LIBRESPACE en même temps que le devis.

À cette fin, LIBRESPACE s'engage à ce qu'aucun élément lié à ces photographies ne permette, de façon objective et dans des conditions raisonnables, d'identifier les lieux en question et/ou l'identité du client.

Aux termes des présentes, le client consent à ces utilisations et renonce, dans ce cadre, à exercer son droit à l'image, son droit au respect de la vie privée voire, le cas échéant, un éventuel droit d'auteur.

10. RÉOLUTION DU CONTRAT

Chaque partie a la possibilité de résoudre le contrat en cas d'inexécution par l'autre partie de ses obligations.

En particulier, LIBRESPACE se réserve la possibilité de résoudre le contrat en cas de non-paiement par le client des sommes portées sur la facture d'acompte au plus tard 48h avant la date prévue pour la réalisation de la prestation.

Dans cette hypothèse, comme de façon générale et quelle que soit la partie souhaitant résoudre le contrat, la résiliation interviendra 1 mois après l'envoi d'une mise en demeure demeurée infructueuse.

11. ASSURANCE

LIBRESPACE a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Bâloise Assurance SA – Aeschengraben 21, Case postale, 4002 Basel – contrat n°30/4.093.731.

12. LITIGES ET DROIT APPLICABLE

Sauf accord contraire exprès et écrit entre les parties, les litiges relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions, portant sur un montant supérieur à 5.000 Fr. et qui ne pourraient être résolus à l'amiable, seront réglés de la façon suivante : Les parties tenteront de résoudre le litige par



la médiation. La médiation débutera au plus tard 15 jours après la demande de médiation notifiée par une partie à l'autre partie et la durée de médiation ne pourra excéder 30 jours calendrier, sauf accord exprès des parties.

Les différends découlant du contrat ou en relation avec celui-ci seront soumis au droit Suisse.