



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

Conditions applicables au 1er Septembre 2025

1 GÉNÉRALITÉS

1.1 Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes prestations réalisées par **THERHAPPY HOME**, dont le siège social se situe au 2 rue de la mare du puits, 28190 Saint Georges Sur Eure, SIRET 99039130200017 et représenté par Emmanuelle Pignolet, ci-après désigné le « Prestataire », pour tout client, personne physique au titre d'un lieu de résidence principale ou secondaire lui appartenant ou dont elle a la charge ou la jouissance, et pour toute personne morale, ci après désignée le « Client », le Prestataire et le Client étant ci-après désignés les « Parties ».

1.2 Ces conditions générales sont à disposition du client au moment ou il demande un devis. En signant le devis, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions générales et les accepte dans leur intégralité (les conditions générales étant jointes au verso du présent devis et disponible sur simple demande à therhappyhome@gmail.com . En conséquence, la signature du devis ou la passation d'une commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client à ces conditions générales.

1.3 **THERHAPPY HOME** représenté par Emmanuelle Pignolet se réserve le droit de pouvoir modifier les présentes Conditions Générales de Prestations de Services. Ces conditions s'appliquent sans restriction ni réserve à tout achat des services de conseils ou de formations en Organisation Personnelle, Familiale ou de l'Habitat proposés par Emmanuelle Pignolet.

2 PRESTATION DE SERVICES

2.1 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.

2.2 La première visite effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par Emmanuelle Pignolet mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au client avant la date de rendez-vous. Si ce dernier décide de poursuivre la réalisation de la prestation sous la forme d'un accompagnement, 30% du prix de cette visite sera déduit du devis final. À l'issue de la visite-diagnostic, le Client peut solliciter une Prestation d'accompagnement personnalisée, à ce titre il recevra sous 7 jours une proposition d'intervention ainsi qu'un devis détaillé. La durée prévue par le devis est établie en considération d'une mission ne subissant aucune interruption.

2.3 Le Client pourra demander gratuitement au Prestataire un devis pour la réalisation de toutes les prestations à la carte.

2.4 À réception de ce devis, le Client pourra l'accepter par tout moyen écrit et notamment par courrier électronique à l'adresse therhappyhome@gmail.com. Un acompte de 30% sera versé par chèque à l'ordre de Emmanuelle Pignolet, par virement ou en espèces à la signature du devis.

2.5 Le Client peut user de son droit de rétractation dans les 14 jours suivants la signature du devis. L'intervention ne pourra donc se faire qu'après la fin du délai. Si le Client demande au Prestataire de commencer à exécuter la mission avant la fin du délai de rétractation de 14 jours courant à compter de l'acceptation de devis, cela entraîne renoncement de sa part au droit de rétractation si les Prestations sont achevées dans ce délai.

2.6 Dans le cadre d'un bilan personnalisé, la prestation est due dans son intégralité à la commande et avant le début de la prestation.

2.7 Dans le cadre d'un atelier à domicile, le client s'engage à inviter au moins 6 personnes à participer à l'atelier. Chaque participant réglera à l'hôte le prix de la prestation au tarif en vigueur. Cette somme sera remise à Emmanuelle Pignolet le jour de l'atelier. Emmanuelle Pignolet, en tant que Prestataire et Animatrice de l'atelier se réserve le droit d'annuler l'atelier si le nombre de participants n'est pas atteint. Dans le cas où l'atelier se déroule au siège social de l'entreprise, chaque participant versera un acompte de 30% au moment de l'inscription, la totalité sera due le jour de l'atelier. En cas d'absence, la somme versée ne pourra être remboursée.

2.8 Le client est informé que les missions de **THERHAPPY HOME** se limitent à des conseils et de la prestation de services et qu'à aucun moment Emmanuelle Pignolet ne fournira le matériel nécessaire à la réalisation des missions, telles que les caisses, ou le mobilier de rangement.

2.9 Le client est informé que la prestation de service n'inclut pas, le ménage, le déplacement de meubles, le montage ou démontage de meuble ni le bricolage. Sur demande, Emmanuelle Pignolet pourra se charger de trouver une entreprise pour réaliser le travail.

2.10 Emmanuelle Pignolet a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la MACIF.

2.11 Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des dommages dus au mauvais état du matériel fourni par le client. Néanmoins, dans le cadre de la procédure d'indemnisation, le client devra indiquer, par écrit, les circonstances du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de la procédure d'indemnisation.

2.12 **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet s'engage à exécuter la prestation avec tout le soin en usage dans sa profession et à se conformer aux règles de l'art en vigueur. En outre, sous réserve de toute disposition légale impérative contraire, il est expressément spécifié que **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet, n'est tenu que par une obligation de moyens et non de résultats.

2.13 Aucune garantie ne peut être donnée concernant la réalisation des objectifs fixés par le client. **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet ne peut être tenu responsable d'un échec partiel ou complet relié à l'atteinte d'un objectif. Le prestataire est responsable du processus d'accompagnement du client et le client est responsable de la réalisation des objectifs définis.

2.14 Emmanuelle Pignolet assure la parfaite confidentialité des entretiens avec son client.

3 OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Le Client doit marquer son accord écrit sur le devis en choisissant les options proposées par le Prestataire, l'acceptation du devis valant commande ferme et conclusion du contrat de prestation de services entre les Parties. Il s'engage à être présent sur le lieu tout au long de la mission qu'il confie au Prestataire, sauf accord différent entre eux, afin de faire connaître ses choix et de donner ou pas son accord pour le sort de tout bien ou moyen mis en place, son absence aux rendez-vous convenus valant liberté laissée au Prestataire sauf instructions écrites notifiées par lui au préalable au Prestataire par mail (therhappyhome@gmail.com).

3.2 Le client s'engage à obtenir le consentement des différents membres de la famille et des personnes composant son ménage afin que Emmanuelle Pignolet puisse effectuer ses prestations dans des conditions optimales. À défaut d'accord de ces personnes, non signataires du contrat, Emmanuelle Pignolet pourra mettre un terme à ce dernier et réclamer une indemnité au client destinée à couvrir le manque à gagner.

3.3 Le Client s'engage à coopérer en toute bonne foi et, notamment à transmettre en temps utile toutes les données et tous les contenus nécessaires à la réalisation des Prestations.

3.4 Le Client qui a accepté le devis demeure le seul interlocuteur du Prestataire dans le cadre de la mission définie par le devis.

3.5 Dans le cadre d'une prestation d'organisation des espaces, le Client accepte que le Prestataire photographie les pièces du lieu avant et après intervention, sauf demande expresse contraire du Client.

3.6 Le fait de valider la prestation implique pour le Client l'obligation de payer le prix indiqué.

4 LE PRIX

4.1 Le prix des Prestations ne peut pas être fixé tant que Emmanuelle Pignolet de **THERHAPPY HOME** n'a pas visité le Lieu ou le cas échéant ne s'est pas longuement entretenu au téléphone ou en visioconférence avec le client. De plus, la proposition d'intervention et le devis ne pourront être réalisés seulement si Emmanuelle Pignolet a pu présenter et chiffrer les options possibles en fonction de la nature des lieux, des problématiques rencontrées et des attentes du client.

4.2 Les prix sont établis en considération d'un travail normal, ne subissant aucune interruption, tous éléments que le client doit fournir ou préparer étant en ordre au moment voulu. Toutes difficultés supplémentaires donnant lieu à un surcroît de travail, causé par une quelconque circonstance étrangère à Emmanuelle Pignolet, de même que toutes modifications demandées par le client, donnent lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base du tarif en vigueur. De plus, Emmanuelle Pignolet aurait la possibilité de suspendre ou annuler le contrat dans l'éventualité où la poursuite de ce dernier s'avérerait impossible en raison notamment d'une incompatibilité manifeste entre les demandes, obligations du client et les valeurs prônées par Emmanuelle Pignolet.

4.3 Le prix total sera indiqué sur le devis et accepté par le Client, il s'entend en Euros et HT.

Emmanuelle Pignolet en tant que Consultante en organisation en Profession libérale, sous le régime de la micro entreprise n'est pas soumise au régime de la TVA (art. 293 B du CGI). Toute prestation complémentaire demandée en cours de mission fera l'objet d'un devis à accepter par le Client, puis d'une facturation complémentaire.

4.4 Tout déplacement dans un périmètre de 30 kilomètres autour de l'adresse du siège **THERHAPPY HOME** ne fera pas l'objet d'une facturation de frais et dans la limite de 2 rendez-vous hors visite diagnostic, au-delà les kilomètres supplémentaires seront facturés 0,697€ du km et les frais de déplacement apparaîtront sur le devis final.

5 LE PAIEMENT

5.1 À la signature du présent devis, le client s'engage à verser un acompte de 30% du prix total HT. Cet acompte lui sera restitué en cas de rétractation exercée en conformité avec le droit applicable.

5.2 Le Client, lorsqu'il est un consommateur au sens du code de la consommation, peut user de son droit de rétractation dans les 14 jours calendaires suivant la signature par lui du devis en notifiant au Prestataire de manière dénuée d'ambiguïté l'exercice de son droit de rétractation dans ce délai par mail (therhappyhome@gmail.com) ou par courrier. Le remboursement se fera dans les 14 jours suivants la réception du mail ou du courrier. Si le Client demande au Prestataire de commencer les Prestations avant la fin de ce délai, cette demande entraîne renoncement exprès à son droit de rétractation. Si le Prestataire a exécuté les Prestations avant la fin de ce délai, et dans les autres cas, cela rendra le Client débiteur du montant total de la prestation.

5.3 Sauf accord contraire, le paiement du solde devra s'effectuer par chèque, espèces ou virement sous 10 jours à réception de la facture qui sera émise par **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet une fois la mission achevée. Tout retard de paiement rendra exigibles des intérêts de retard à 3 fois le taux de l'intérêt légal et le forfait de recouvrement égal à 40€ prévu par la loi, sans nécessité de mise en demeure préalable. Il s'applique pour chaque jour de retard de paiement et calculé à partir du lendemain de la date de règlement indiquée sur la date de la facture.

5.4 Annulation ou demande de report Annulation ou demande de report dans un délai de moins de 3 jours avant le début de la Prestation : Le Client restera redevable envers **THERHAPPY HOME** représenté par Emmanuelle Pignolet, outre les sommes déjà engagées pour la Prestation concernée, des frais d'annulation tardive dont le montant s'élèvera à 50% du prix total de la Prestation, à titre de dommages et intérêts en réparation du préjudice subi. Cette disposition s'appliquera également en cas de non-présentation à une Prestation, sans annulation préalable. Annulation ou demande de report dans un délai minimum de 3 jours avant le début de la Prestation Le Client ne sera redevable envers **THERHAPPY HOME** représenté par Emmanuelle Pignolet d'aucune somme. En revanche, les sommes déjà réglées pour la Prestation concernée notamment au titre de l'acompte ne feront l'objet d'aucun remboursement.

5.5 Toute prestation commencée est considérée comme due en sa totalité .

6 RESPONSABILITÉS ET GARANTIES

6.1 Le Prestataire souscrit une assurance Responsabilité civile professionnelle auprès de MACIF pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés.

En cas de bris ou de perte, reproché au Prestataire, le Client s'engage à notifier au Prestataire par mail (therhappyhome@gmail.com) immédiatement dès le constat du sinistre (sous peine de déchéance) une description des circonstances du sinistre et du Bien concerné, et à produire ensuite rapidement les pièces justificatives de la valeur du Bien endommagé requises par l'assureur de responsabilité du Prestataire.

6.2 Sa responsabilité ne pourra être mise en cause qu'en cas de manquement grave à son obligation de moyens et de violations répétées d'instruction écrite du Client. Toute responsabilité du Prestataire est exclue, sauf faute lourde ou dolosive de sa part, dans les cas suivants :

- Si le Client a omis de remettre au Prestataire un document ou une information nécessaire au bon déroulement de sa mission,
- En cas de force majeure ou fait de tiers ou du Client ou d'autres causes indépendantes de la volonté du Prestataire et ayant empêché le bon déroulement ou l'achèvement des Prestations,
- Si le Client regrette a posteriori un choix (don ou vente ou mis à la poubelle) concernant tout Bien, pour le sort de tout Bien si le Client a choisi une option d'élimination,
- Si le Client décide, en cours ou après achèvement des Prestations, de ne pas déplacer ou évacuer tout ou partie des Biens,
- Si le Client a empêché ou retardé les Prestations de toute manière que ce soit,
- Si le bien visé par une réclamation ne figurait pas sur les photographies prises par le Prestataire ou si le Client ne peut justifier de l'existence et de l'état allégué du Bien avant ou après la réalisation des Prestations. Le Client garantit être seul propriétaire des Biens ou en avoir une jouissance sans réserve permettant la réalisation des Prestations sans atteinte aux droits des tiers, et qu'ils sont libres de tous droits, et que l'exécution de la mission confiée au Prestataire ne portera atteinte à aucun droit de tiers sur les Biens ou le Lieu. A défaut, il assume seul et à ses frais toute charge et toute responsabilité en cas de réclamation de tiers au titre de l'exécution totale ou partielle des Prestations, et fera en sorte de tenir le Prestataire totalement indemne en répondant en temps utile à toute réclamation et en y donnant la suite appropriée, en prenant en charge tous frais de défense du Prestataire et la réparation de tout dommage afin d'éviter que le Prestataire ne subisse pas la moindre perte ou dépense ou préjudice.

7 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

7.1 Lors de sa Commande, le Client communique certaines informations personnelles et, notamment, ses noms, prénoms, adresses électroniques et numéros de téléphone, mais aussi le nom et âge des occupants de son domicile. **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet s'engage à respecter la vie privée des personnes concernées, ainsi que les données les concernant, conformément à la loi du 6 janvier 1978 ainsi qu'au Règlement General de Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016. Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité la gestion des commandes effectuées par le Client, la réalisation et l'organisation des prestations, le suivi de la facturation et de la comptabilité, l'information des clients et des prospects sur des prestations susceptibles de susciter leur intérêt. Ces informations pourront également être utilisées par **THERHAPPY HOME** aux fins de réaliser des statistiques ou de mettre en œuvre des stratégies commerciales.

7.2 Cependant, **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet s'interdit de communiquer ces informations à un tiers notamment par la vente ou la location de sa base de données alimentée par les informations communiquées par les personnes concernées, sauf auprès et uniquement sur demande des autorités compétentes et/ou tiers autorisés.

7.3 Par ailleurs, conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de modification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse mail therhappyhome@gmail.com.

7.4 **THERHAPPY HOME** assure un niveau de sécurité approprié et proportionnel aux risques encourus ainsi qu'à leur probabilité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016. Toutefois, ces mesures ne constituent en aucun cas une garantie et n'engagent Nom commercial, représenté par Emmanuelle Pignolet à une obligation de résultat concernant la sécurité des données.

8 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

8.1 Emmanuelle Pignolet reste seule propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle dont elle est titulaire ainsi que de tous les produits et services qu'elle a développés.

8.2 Le Client n'acquiert aucun droit sur toute méthode ou savoir-faire, outils et tests élaborés par Emmanuelle Pignolet représentante de **THERHAPPY HOME** et utilisés pour la réalisation des Prestations. Emmanuelle Pignolet pourra utiliser librement toute méthode ou savoir-faire, outils et tests qu'elle a développés à l'occasion de la réalisation des Prestations, sous réserve de son obligation de confidentialité.

9 DONS – REBUS

9.1 Le Client pourra confier au Prestataire la mission de donner les affaires triées à une association, choisie librement par le Prestataire. Cette mission sera facturée selon le forfait convenu dans le devis. La mise au rebut des déchets ne pourra pas être confiée au Prestataire. Sur demande, Emmanuelle Pignolet pourra se charger de trouver une entreprise pour réaliser le travail.

10 LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

10.1 Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de différend né entre le Prestataire et ses Clients à l'occasion de l'exécution des Prestations ou de ses suites, les Parties s'engagent à tenter de le régler à l'amiable en échangeant au moins un écrit détaillant leur demande et position respective dans un délai de 15 jours à compter de la notification de la réclamation, sauf cas d'urgence. Si besoin, le Client peut saisir un médiateur aux coordonnées suivantes : <https://www.chartres-metropole.fr/vos-services/services-daides-aux-particuliers/le-point-justice>, 5, rue du Docteur-Gibert, 28000 Chartres.

11 DEFINITION

« Conditions générales de Prestations » : les présentes dispositions évoquées ci dessus. Emmanuelle Pignolet, représentante de **THERHAPPY HOME**, l'éditeur de ces conditions.

« Prestation » : toute Prestation notamment de Conseil ou de Formation assurée par **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet.

« Client » : tout professionnel ou particulier faisant appel aux services de **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet, considérée comme bénéficiaire de la Prestation.

« Commande » : la confirmation donnée par le Client à l'offre de Prestation de **THERHAPPY HOME**, représenté par Emmanuelle Pignolet en vue de la réalisation de ladite Prestation.

« Contrat » : l'ensemble des présentes Conditions générales de Prestations, le devis descriptif et le cas échéant les annexes s'y rapportant.

