

# Conditions Générales de Vente Domiserve

Domiserve est une société habilitée par l'Agence Nationale des Services à la Personne, sous le numéro 2005003, à émettre du Chèque emploi service universel préfinancé, ci-après désigné «Cesu», et est reconnue en qualité d'Enseigne de Services à la Personne. Le Cesu est un moyen de paiement à valeur définie (indiquée à l'article 2.2), pré-identifié au nom du "Bénéficiaire" (tel que défini au bon de commande) et financé en tout ou partie par le Client (tel que défini au bon de commande à la rubrique "coordonnées professionnelles"). Le Cesu est utilisé par le Bénéficiaire pour régler des services à la personne effectués par un prestataire de services à la personne ou par une personne physique dans le cadre de l'emploi direct ou d'un mandat. Le Cesu est proposé par Domiserve sous 2 formes : « papier » dénommé « Chéquier CESU Domiserve » et « électronique » dénommé « Compte CESU Domiserve ». Le Cesu est utilisable jusqu'au 31 janvier suivant son millésime.

## Article 1 - Objet

Les présentes conditions générales régissent le cadre dans lequel Domiserve met à disposition le Cesu pour le compte du Client.

## Article 2 - Prestations de Domiserve

Domiserve :

- 2.1** fournit au Client un bon de commande,
- 2.2** pour une commande de Chéquier CESU Domiserve
  - 2.2.1** émet le Chéquier CESU Domiserve selon 2 formules :  
le Chéquier Liberté que le Client construit lui-même en choisissant une valeur de Cesu (de 10€ à 90€) et une quantité de Cesu,  
le Chéquier Simplicité dont la composition est prédéfinie de la façon suivante :
    - 250 € : 2 Cesu de 50 €, 2 Cesu de 30 €, 3 Cesu de 20 €, 2 Cesu de 15 €.
    - 500 € : 1 Cesu de 90 €, 2 Cesu de 50 €, 5 Cesu de 30 €, 1 Cesu de 25 €, 6 Cesu de 20 €, 1 Cesu de 15 €.
    - 900 € : 2 Cesu de 90 €, 6 Cesu de 50 €, 7 Cesu de 30 €, 9 Cesu de 20 €, 2 Cesu de 15 €.
    - 1830 € : 4 Cesu de 90 €, 12 Cesu de 50 €, 23 Cesu de 30 €, 1 Cesu de 25 €, 7 Cesu de 20 €, 1 Cesu de 15 €.
  - 2.2.2** livre les Cesu par courrier recommandé à l'adresse professionnelle du Client spécifiée au bon de commande, dans les 8 jours ouvrés après réception du règlement correspondant. Ce délai n'est donné qu'à titre informatif et indicatif et ne peut être opposé en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure les événements indépendants de la volonté de Domiserve qu'elle ne pouvait être tenue de prévoir ou raisonnablement éviter ou surmonter dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.
  - 2.2.3** adresse au Client, pour chaque Bénéficiaire, un kit de bienvenue comprenant notamment un guide d'utilisation.
- 2.3** pour une commande de Compte CESU Domiserve
  - 2.3.1** crée un Compte CESU Domiserve pour chacun des Bénéficiaires,
  - 2.3.2** alimente le Compte CESU Domiserve de chaque Bénéficiaire, selon les termes spécifiés au bon de commande, dans les 48 heures ouvrés après encaissement du règlement correspondant et validation. Ce délai n'est donné qu'à titre informatif et indicatif et ne peut être opposé en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure les événements indépendants de la volonté de Domiserve qu'elle ne pouvait être tenue de prévoir ou raisonnablement éviter ou surmonter dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.
  - 2.3.3** adresse à chaque Bénéficiaire un mail lui indiquant les modalités d'accès à son Compte CESU Domiserve (adresse internet, identifiant et mot de passe), accompagné d'un guide d'utilisation.
- 2.4** met à la disposition du Client et des Bénéficiaires une ligne téléphonique, accessible du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h excepté les jours fériés, afin de leur :
  - apporter des renseignements sur le fonctionnement, les démarches administratives et l'utilisation du Cesu ;
  - permettre d'être mis en relation avec des prestataires référencés par Domiserve, en sa qualité d'Enseigne Nationale de Services à la Personne, exerçant l'une des activités de services à la personne telles que définies par l'article l'article D 129-35 du code du travail modifié par le décret n°2008-244 du 7 mars 2008,
  - organiser des prestations de service au domicile du Bénéficiaire via sa filiale Domiserve+ qui bénéficie de l'agrément simple 2007-1.92.0018 et détenue à 100% par Domiserve.
- 2.5** informe le Client de toute évolution réglementaire du Cesu.

## Article 3 - Obligations du Client

Le Client :

- 3.1** complète et envoie le bon de commande avec des informations exhaustives et actualisées dont il assure la pleine charge et responsabilité.
- 3.2** règle à la commande la valeur des Cesu et les frais Domiserve TTC, en un seul règlement par chèque, à l'ordre de Domiserve, ou par tout autre moyen de paiement accepté par Domiserve.
- 3.3** ne peut modifier sa commande une fois le bon de commande et le règlement envoyés à Domiserve. Les commandes sont irrévocables sauf acceptation écrite de la part de Domiserve. Dans ce dernier cas, Domiserve sera déliée des délais convenus pour leur exécution.
- 3.4** ne peut demander le remboursement des Cesu non utilisés (solde du Compte CESU Domiserve ou tout ou partie du Chéquier CESU Domiserve).
- 3.5** peut demander l'échange de Cesu à la fin de validité du millésime, durant tout le mois de février en se connectant sur [www.domiserve.com/echange](http://www.domiserve.com/echange) et s'engage à participer aux frais techniques et de traitement demandés. Au delà de cette période, les Cesu ne pourront plus être échangés.
- 3.6** pour le cas particulier du Chéquier CESU Domiserve : prévient sans délai Domiserve en cas de perte, vol ou non-réception du Chéquier CESU Domiserve. Domiserve met ces Cesu en opposition de règlement et les remplace à la condition qu'ils n'aient pas fait l'objet d'un règlement auprès d'un intervenant (prestataire, salarié à domicile). Le Client s'engage à participer aux frais techniques et de traitement de 2,5% HT du montant des Cesu avec un montant minimum de facturation de 15 € HT.

## Article 4 - Prix

Le Client s'engage à régler à la commande la valeur des Cesu commandés ainsi que les frais Domiserve TTC tels que stipulés

sur le bon de commande, conformément au décret n°2 005-1360 du 3 novembre 2005, paru au JO N°257 du 4 novembre 2005 : article D.129-11" A la commande ou au plus tard à la livraison, l'organisme qui finance en tout ou partie un Chèque emploi service universel préfinancé règle à l'émetteur la contre-valeur des titres spéciaux de paiement commandés, afin que celui-ci constitue dans le compte spécial mentionné à l'article D. 129-9 les provisions nécessaires pour en garantir le remboursement....".

**Article 5 - Transfert de propriété**

Conformément au décret n°2005-1360, article 129-11, le transfert de propriété des Cesu au profit du Client est réalisé le jour de l'alimentation du Compte CESU Domiserve de chaque Bénéficiaire tel que défini sur le bon de commande et /ou le jour de la remise du Chéquier CESU Domiserve à l'adresse professionnelle définie sur le bon de commande.

**Article 6 - Durée**

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter de la commande jusqu'au règlement en Cesu des services à la personne.

**Article 7 - Compétence**

Tout différend au sujet de l'application des présentes conditions générales, de leur interprétation ou de leur exécution sera porté devant le tribunal de commerce du siège social de Domiserve.

**Article 8 - Droit applicable**

Toute question relative aux présentes conditions générales, qui ne serait pas traitée par les présentes conditions contractuelles, sera régie par la Loi française à l'exclusion de tout autre droit.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, le Client et les Bénéficiaires disposent d'un droit d'accès, de rectification, des données les concernant exerçables auprès de Domiserve – Service clients – 6 rue André Gide – 92320 CHATILLON.

Le Cesu est une marque déposée propriété exclusive de l'Agence Nationale des Services à la Personne.

Domiserve – 6 Rue André Gide – 92 120 Châtillon. SA au capital de 1 784 000 € - RCS Nanterre 484 170 832 – 08/11