

## **CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES DE SGH24**

### **Entre les soussignés :**

La société CINET AFRIQUE (SARL), au capital social de cinq millions (5 000 000) (en Francs CFA, dont le siège social est sis à Abidjan Cocody Bonoumin Star 14,;

**Ci-après désignée** « CINET AFRIQUE » ou « l'Intermédiaire »

D'UNE PART,

### **Et**

La personne physique ou morale ou autre sollicitant les services de la plateforme SGH24 (Services Garantis 24H/24)

**Ci-après désignée le « CLIENT »,**

D'AUTRE PART,

CINET AFRIQUE et le Client sont conjointement désignés par « Les parties » ou individuellement « une » ou « la partie ».

### **Il a été préalablement exposé ce qui suit :**

La société CINET AFRIQUE (ci-après désignée « CINET AFRIQUE » ou « l'Intermédiaire ») est une société spécialisée dans la mise en relation entre, d'une part, des artisans professionnels exerçant, entres autres, dans les domaines de la plomberie, de l'électricité, du nettoyage, de la mécanique et de la menuiserie, etc.. et, d'autre part, des Clients.

Pour se faire, CINET AFRIQUE exploite sa marque SGH24 pour réaliser ses services de mise en relation.

Ainsi, CINET AFRIQUE et le Client se sont rapprochés afin d'arrêter et de formaliser, aux termes de la présente convention, les Conditions Générales de Prestation de Service applicables à leurs relations ; lesquelles seront précisées par des conditions particulières résultant des devis validés.

**Ceci exposé, il a été arrêté et convenu ce qui suit :**

### **ARTICLE 1 : Valeur de l'exposé préalable**

Le Préambule ci-dessus a la même valeur juridique que le présent contrat dont il fait partie intégrante

## **ARTICLE 2 : Définitions**

Les termes et expressions visés ci-après ont, pour les besoins de l'interprétation et de l'exécution des présentes et des accords qui en découlent, les sens ci-dessous indiqués, lorsqu'ils commencent par une lettre majuscule.

« **Client** » désigne toute personne physique ou morale ayant procédé à une Commande via CINET AFRIQUE.

Il peut s'agir d'un Client Particulier ou d'un Client Professionnel. A cette fin :

« **Client Professionnel** » désigne toute personne physique ou morale ayant procédé à une Commande via CINET AFRIQUE en agissant à des fins qui entrent majoritairement dans le cadre d'une activité commerciale, libérale, industrielle, artisanale, ou agricole,

« **Client Particulier** » désigne toute personne physique ayant procédé à une Commande via CINET AFRIQUE pour un usage qui n'entre pas majoritairement dans le cadre d'une activité commerciale, libérale, industrielle, artisanale, ou agricole.

« **Commande** » : désigne l'accord du Client sur le Service et son Prix, formalisé (i) par la signature des présentes ou (ii) via l'acceptation par échanges d'emails ou d'appels téléphoniques entre CINET AFRIQUE et le Client, du devis relatif au(x) Service(s), ou la signature d'un bon de commande.

« **Conditions Générales de Prestation de Services** » : désignent exclusivement les Conditions Générales de Prestation de Services ou « CGPS » objet des présentes, ainsi que tout amendement, substitution, extension intervenue conformément aux termes et conditions des présentes.

« **Contrat** » : désigne ensemble la Commande et les présentes Conditions Générales de Vente.

« **Matériel** » : désigne ensemble du ou des équipements objet(s) de la Commande mis à la disposition du Prestataire par le Client ou fourni par le Prestataire pour l'exécution de la Prestation.

« **Prestataire** » : désigne les Artisans prestataires ou toute personne physique ou morale que CINET AFRIQUE met en relation avec un Client pour l'exécution d'un Service ou d'une Prestation objet de la Commande.

« **Prestation** » : désigne la prestation de services proposée par CINET AFRIQUE et achetée par le Client dans le cadre de la Commande. Les Prestations sont de différentes natures et sont réalisées par des Artisans ou Prestataires.

« **Prix** » : désigne la valeur unitaire d'un Service ; cette valeur s'entend toutes taxes comprises y compris les frais de déplacement du Prestataire,

« **Services** » : désignent les services et travaux proposés par CINET AFRIQUE en ce compris, le coût du matériel nécessaire à la bonne exécution de la Prestation ou du Service, par l'Artisan.

Toute référence des termes et expressions ci-dessus, au singulier inclut le pluriel et inversement.

## **ARTICLE 2 : Valeur de l'exposé préalable**

Le Préambule ci-dessus a la même valeur juridique que le présent contrat dont il fait partie intégrante

## **ARTICLE 3 : Dispositions générales relatives aux Conditions Générales de Prestation de Services**

### **3.1 Objet et domaine d'application des Conditions Générales de Prestation de Services**

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services ont pour objet, d'une part, d'informer tout Client ou prospect sur les conditions et modalités dans lesquelles CINET AFRIQUE propose à la vente les Prestations et Services susmentionnées, et d'autre part, de définir les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Les Conditions Générales de Prestation de Services sont applicables à l'ensemble des Services et Prestations proposés par CINET AFRIQUE.

### **3.2 Opposabilité des Conditions Générales de Vente**

Le fait pour tout Client de commander un Service et/ou une Prestation proposés à par CINET AFRIQUE emporte l'acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente dont le Client reconnaît explicitement avoir pris connaissance préalablement à la conclusion d'une Commande.

Cette acceptation, pleine, entière et sans réserve, desdites CGV est matérialisée par la signature des présentes ou l'acceptation par le Client sans réserve du bon de Commande auquel sont annexées les présentes.

La validation de la Commande par sa confirmation vaut adhésion par le Client aux Conditions Générales de Prestation de Services en vigueur au jour de la Commande.

### **3.3 Modification des Conditions Générales de Prestation de Services**

CINET AFRIQUE se réserve la faculté de modifier ses Conditions Générales de Prestation de Services à tout moment.

Il est de la responsabilité du Client de régulièrement consulter les Conditions Générales de Prestation de Services afin de se tenir informé de ses éventuelles modifications.

En cas de modification des Conditions Générales de Prestation de Services , les Conditions Générales de Prestation de Services applicables au Contrat sont celles en vigueur à la date de la Commande concernée du Client.

### **3.4 Clauses des Conditions Générales de Prestation de Services**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de Vente sont tenues pour non valides ou inapplicables en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire devenue définitive, les autres stipulations des Conditions Générales resteront valides et applicables.

D'autre part, l'inapplication temporaire ou permanente ou l'absence de revendication, par CINET AFRIQUE, d'un droit qu'elle tient de l'une ou plusieurs clauses des Conditions Générales de Vente ne saurait valoir renonciation de sa part à se prévaloir de ce droit ou des autres clauses des Conditions Générales de Vente.

## **ARTICLE 4 : Prix**

### **4.1. Fixation des coûts**

Les Prix sont fixés de façon unilatérale par CINET AFRIQUE et peuvent faire l'objet de modifications conformément à l'article 4.2 des présentes.

Le Prix du Service ou de la Prestation est celui en vigueur au jour de la Commande réalisée par le Client et tel qu'indiqué par téléphone ou tout moyen de communication.

Les Prix sont indiqués au Client toutes taxes comprises et apparaissent :

- dans le devis établi et envoyé par le service client de CINET AFRIQUE ; ou
- dans le formulaire ou le bon de Commande, une fois que le ou les Services et Prestations ont été sélectionnés par le Client.

### **4.2. Coûts supplémentaires**

Par principe, aucun coût supplémentaire au Prix affiché dans le cadre de la Commande ne sera facturé sans l'accord exprès du Client.

Toutefois, lorsque le Prestataire s'aperçoit, alors qu'il est sur le point de réaliser ou durant la réalisation de la Prestation au domicile du Client Particulier ou dans les locaux du Client Professionnel, que des prestations complémentaires sont nécessaires, et ne pouvaient être identifiées sur la base des informations communiquées par le Client, CINET AFRIQUE en informe le Client. Dans les meilleurs délais, un nouveau devis est établi prenant en compte ces prestations complémentaires.

Ce devis complémentaire est transmis au Client et indique (i) les caractéristiques essentielles des prestations complémentaires, (ii) leur Prix et (ii) la durée de validité du devis.

Les présentes CGPS resteront applicables au devis complémentaire et à la Commande modifiée.

En l'absence d'acceptation du devis complémentaire dans le délai qu'il stipule, le Contrat est automatiquement et de plein droit résilié et chacune des Parties est libérée de ses obligations. Les éventuels frais déjà engagés et prestations réalisées par CINET AFRIQUE à la date de la résiliation restent à la charge du Client.

## **ARTICLE 5 : Commande**

### **5.1 Passation et validation de la Commande**

Le parcours client peut être commencé en ligne, au téléphone ou par tout autre moyen.

Un devis est établi par le service client CINET AFRIQUE et envoyé au Client.

La confirmation de Commande sera directement adressée au Client par CINET AFRIQUE.

L'exécution de la Commande se fait à partir du paiement partiel ou total du Prix, selon les facilités accordées par CINET AFRIQUE, par le client.

### **5.2 Modification de la Commande**

Toute modification de la Commande par le Client après paiement de sa Commande doit se faire par tout moyen laissant trace écrite et est soumise à l'acceptation préalable CINET AFRIQUE.

A défaut d'une telle acceptation, la modification du Client ne sera pas opposable à CINET AFRIQUE.

## **ARTICLE 7 : Garanties**

Les Prestations réalisées par le Prestataire bénéficient de plein droit, et sans frais supplémentaires, des garanties légales applicables, selon la nature de ces Prestations. En outre, le Client est informé que le régime juridique ainsi que les garanties légales applicables sont également susceptibles de différer selon que la Commande a été effectuée par un Client Professionnel ou un Client Particulier.

En cas de réclamation de la part du Client, ce dernier est tenu de faire parvenir dans les meilleurs délais tous éléments nécessaires au traitement de cette dernière. Le client est informé que les délais de traitement des réclamations ne pourront être pris en compte dans un quelconque calcul de retard d'exécution.

En cas de demande de Service Après-Vente, lorsque la responsabilité de CINET AFRIQUE n'a pu être mise en cause, le Client est informé que les frais de recherche lui seront facturés. Un devis sera présenté au client en amont du passage du Prestataire.

## **ARTICLE 8 : Paiement**

### **8.1 Modalités de paiement**

Sauf cas particuliers expressément indiqués par CINET AFRIQUE tel que le versement d'un acompte après confirmation de la Commande et paiement du solde du Prix une fois les Prestations exécutées, le paiement des Prestations et/ou Services commandés est exigible dans son intégralité dès la confirmation de la Commande.

### **8.2 Moyens de paiement**

Le règlement des Services, sauf accord spécifique convenu avec le Client, s'effectue entre les mains de CINET AFRIQUE :

- par carte bancaire ;
- par virement bancaire ;
- par Mobile Money ; ou
- en espèces.

## **ARTICLE 9 : Exécution des Services**

Les Prestataires sont des entrepreneurs indépendants qui n'entretiennent avec CINET AFRIQUE aucun lien de subordination.

CINET AFRIQUE ne pourra donc être tenue responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, causés par ces derniers.

CINET AFRIQUE ne pourra notamment être tenue responsable ni l'inexécution totale ou partielle du Service ou de la Prestation, ni des actes commis par lesdits entrepreneurs n'entrant pas le cadre du Service ou de la Prestation.

## **ARTICLE 10 : Délais d'exécution**

Sauf cas exceptionnels expressément prévus par CINET AFRIQUE tel qu'un accord donné au client pour un acompte, les Services ne seront exécutés qu'après complet règlement de leur prix, à l'adresse indiquée par le Client au cours du processus de Commande.

Le délai d'exécution sera indiqué au moment de la passation et de la validation de la Commande du Client, sous réserve des choix des matériaux par le client.

Les délais d'exécution des Services et leur(s) date(s) de réception seront prolongés de plein droit notamment :

- en cas de retard de paiement par le Client ou toute inexécution contractuelle lui étant imputable en tout ou partie ;
- en cas de modification des Services par le Client ou par CINET AFRIQUE, ou imposées par toute autorité compétente,
- en cas de survenance d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1147 du code civil.

## **ARTICLE 11 : Impossibilité de réaliser le Service et responsabilité**

CINET AFRIQUE décline toute responsabilité en cas d'impossibilité, pour le Prestataire, d'exécuter le Service lorsque cette impossibilité, totale ou partielle, résulte d'une mauvaise description par le Client de ses besoins et des travaux à réaliser.

De même, CINET AFRIQUE ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas d'informations erronées, inexactes, incomplètes, mensongères ou ne correspondant plus à la situation personnelle du Client (telles qu'une adresse inexacte, incomplète ou passée) délivrées par le Client dans le cadre de la création de son compte Client, ayant, par exemple, empêché, partiellement ou totalement, la réalisation de la Prestation.

Dans de telles situations, CINET AFRIQUE et le Client feront leurs meilleurs efforts pour trouver une solution à l'amiable, et ce dans les meilleurs délais en se rapprochant, à l'initiative soit de l'une soit de l'autre des Parties.

Toute réclamation enregistrée dans ce délai sur un service délivré par le Prestataire fera l'objet d'un suivi de la part des équipes CINET AFRIQUE notamment basé sur une confrontation entre les remarques du Client et celles du Prestataire ayant réalisé les Prestations concernées. Une réclamation validée donnera lieu à l'exécution d'un Service équivalent ou à toute autre action définie par CINET AFRIQUE et le client afin de mettre fin à toute éventuelle réclamation.

Le Client reconnaît notamment que CINET AFRIQUE ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du Matériel ou des objets utilisés par le Prestataire.

Le Prestataire, intervenant chez le Client ne représente pas CINET AFRIQUE et est seul et intégralement responsable des travaux qu'il réalise pour son compte.

## **ARTICLE 12 : Clause résolutoire**

À défaut d'exécution par l'une des Parties d'une de ses obligations, plus de \_\_\_\_ (indiquer en chiffre et en lettres) jours/ mois, après une mise en demeure adressée par le créancier, par tout moyen laissant trace écrite, la résolution du contrat s'opérera de plein droit.

## **ARTICLE 13 : Loi applicable et compétence juridictionnelle**

Le Contrat est régi par la loi ivoirienne en vigueur, pour sa validité, son interprétation et son exécution.

Les parties s'efforceront de régler à l'amiable toutes les difficultés ayant trait à la validité, l'interprétation, l'exécution, l'inexécution ou la mauvaise exécution des présentes, et plus généralement tous litige relatif au Contrat.

A défaut de règlement à l'amiable dans un délai de deux (02) mois suivant la réception par l'une des parties de la demande de règlement amiable, émanant de l'autre partie, le différend sera soumis au Tribunal de Commerce d'Abidjan.

**ARTICLE 14 : Élection de domicile**

Pour tous les actes et significations relatifs au présent contrat, les parties font élections de domicile à leurs adresses respectives indiquées ci-dessus.

La contraction d'un service de CINET AFRIQUE ou de sa marque SGH24 vaut acceptation du présent acte.