

## CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS PONCTUELLES – Mai 2010

Faire appel aux services d'HOME SERVICES implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous.

### 1- MODALITES D'INTERVENTION

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le client. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de deux heures. Elle ne peut débuter avant 8 heures et se finir après 22 heures sauf accord d'HOME SERVICES. A la demande du client et après accord d'HOME SERVICES, l'intervention effectuée un dimanche ou un jour férié sera majorée de 100 %.

### 2- DUREE

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée. Il peut être résilié à tout moment par HOME SERVICES en cas de non-respect par le client de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

### 3. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à la Loi, le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat signé avec Home Services dans un délai de 7 jours à compter de la date de signature du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai imparti. Le client n'a pas à motiver les raisons pour lesquelles il souhaite se rétracter et Home Services ne lui appliquera aucune pénalité.

Les prestations ne peuvent commencer avant le délai de rétractation, toutefois, le client peut demander à Home Services de commencer les prestations avant l'expiration du délai. Dans ce cas, le client accepte de renoncer à son droit de rétractation.

### 4 – MATERIEL, PRODUITS D'ENTRETIEN, EAU ET ELECTRICITE

HOME SERVICES s'engage à fournir gratuitement les produits écologiques nécessaires à l'entretien des surfaces standards (sols carrelés, plans de travail, sanitaires et vitres). Le client doit fournir les produits spécifiques nécessaires à l'entretien des autres surfaces ou matériaux. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à fournir du matériel et des produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel ou produits inadaptés à la prestation demandée, HOME SERVICES ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

### 5 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

#### 5.1 Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la signature du contrat.

#### 5.2 Contrôle des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article 4.3 des présentes, les prestations sont facturées soit sur la base d'un relevé signé par le client et/ou l'intervenant, soit par des

enregistrements effectués par un système de télégestion.

#### 5.3 Non-réalisation et annulation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client, notamment par annulation hors délai, impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, ...

Pour toute annulation ou report d'une prestation du fait du client intervenant moins de 48 heures avant le début de la prestation (en tenant compte de nos heures d'ouverture de bureau), HOME SERVICES facturera une heure de prestation. En cas de déplacement de l'intervenante, HOME SERVICES facturera l'intégralité de la prestation (dans la limite de trois heures facturées).

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour HOME SERVICES d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour HOME SERVICES d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation mais ne pourra faire l'objet d'aucun dédommagement.

#### 5.4 Paiement

Les prestations sont payables d'avance en totalité par chèque, carte bancaire ou CESU.

#### 5.5 Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 1 fois et demie le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé
- le paiement d'une somme forfaitaire de 50 € au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé
- le remboursement à HOME SERVICES des frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait d'un rejet de chèque, de prélèvement ou de virement soit un montant forfaitaire de 20 €.
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues

- la suspension ou l'annulation, au choix d'HOME SERVICES, de toute commande ou prestation en cours  
Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 15 % des sommes dues avec un minimum de 100 €.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours, pourra entraîner la rupture du contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cas, le client devra verser à HOME SERVICES une indemnité forfaitaire égale à 5 semaines de prestations.

#### 5.6 Réduction ou crédit d'impôt – délivrance d'une attestation fiscale

HOME SERVICES est une société prestataire de services à domicile agréée par l'Etat. Les prestations effectuées dans le cadre de cet agrément permettent aux clients d'HOME SERVICES de bénéficier des réductions fiscales ou du crédit d'impôts en vigueur. Le client atteste avoir reçu à la date de signature des présentes un document explicatif relatif aux avantages fiscaux dont il peut bénéficier dans le cadre des prestations effectuées par HOME SERVICES. Le client est averti qu'il pourra utiliser l'attestation fiscale fournie dans le cadre des prestations

effectuées par HOME SERVICES uniquement s'il remplit les conditions d'éligibilité aux avantages fiscaux qui sont fixées par la législation en vigueur. Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par HOME SERVICES.

HOME SERVICES s'engage à envoyer au client dans les délais prescrits par la loi un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir éventuellement une réduction d'impôts ou un crédit d'impôt. La délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers HOME SERVICES.

Attention : les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat à tout moment.

#### **6- RESPONSABILITE - ASSURANCE**

HOME SERVICES déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par les intervenants. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits d'entretien fournis par le client. Le client s'engage à signaler immédiatement le dommage par téléphone auprès du Service Clientèle d'HOME SERVICES, et à le confirmer par écrit, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à HOME SERVICES. Tout signalement de dommage hors le cadre de cette procédure ne sera pas pris en considération.

#### **7- CLAUSE PENALE - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Sauf autorisation écrite et préalable d'HOME SERVICES, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui aurait été proposé par HOME SERVICES pour effectuer les prestations. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par HOME SERVICES. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement à HOME SERVICES, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

#### **8- MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT**

HOME SERVICES se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales d'abonnement. Dans ce cas, HOME SERVICES informera le client des nouvelles conditions générales d'abonnement en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales d'abonnement s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales de vente aura la possibilité de résilier son abonnement conformément aux prescriptions de l'article 2 des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales d'abonnement.

#### **9- INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en formulant sa demande par écrit.