

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

(Applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018)

Le fait de faire appel aux services de SERVICES ETOILES implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous.

Le contrat est réputé formé dès la signature du bon de commande.

En sa qualité de prestataire de services, SERVICES ETOILES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour satisfaire le client.

### **1. MODALITE D'INTERVENTION**

#### **1.1. FONCTIONNEMENT**

SERVICES ETOILE en tant que prestataire de services est l'employeur légal de l'intervenant(e) et assure l'ensemble des démarches nécessaires (contrat de travail, déclarations sociales, paiement des salaires et des charges sociales, ...).

#### **1.2. JOURS ET HEURES D'INTERVENTION**

Chaque prestation devra être régulière et aura une durée minimale hebdomadaire de 2 heures. Les prestations auront lieu du lundi au vendredi de 9h à 18h. Aucune prestation ne sera réalisée pendant les week-ends et jours fériés. Le lundi de Pentecôte est travaillé.

Les jours et horaires seront définis avec le client.

#### **1.3. SUSPENSIONS**

Le client pourra bénéficier d'un nombre de semaines en suspension par an (avec un maximum de 5). Pour bénéficier de ces semaines suspendues non facturées, le client devra respecter un délai de prévenance de 30 jours.

Pour les demandes occasionnelles, le client pourra annuler jusqu'à 1 semaine avant le début de l'intervention prévue.

En deçà de ce délai, la demande ne pourra être prise en compte et l'intervention prévue sera facturée.

#### **1.4. CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION**

Le matériel et les produits d'entretien indispensables à l'exécution des prestations sont exclusivement fournis par le client. Celui-ci s'engage à leur conformité face à la législation en vigueur et aux normes de sécurité.

Le client autorise expressément les contrôles inopinés de la prestation à son domicile par l'encadrant de SERVICES ETOILES. Le client s'engage à informer SERVICES ETOILES de tout dispositif de surveillance (camera...) qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

#### **1.5. ASSURANCE**

SERVICES ETOILES déclare avoir souscrit une assurance de responsabilité professionnelle qui couvre les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile de ses clients dans l'exercice de leur activité.

SERVICES ETOILES ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien mis à disposition par le client à l'intervenant(e).

#### **1.6. FORCE MAJEURE**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de SERVICES ETOILES, est considéré comme un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de SERVICES ETOILES et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

### **2. DUREE, RESILIATION, RETRACTION**

#### **2.1. DUREE**

Le contrat signé entre le client et SERVICES ETOILES est fixé pour une durée indéterminée.

#### **2.2. RESILIATION**

##### **2.2.1. CAS GENERAL**

Le client peut résilier à tout moment son contrat par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois avant la dernière intervention.

##### **2.2.2. CAS DE NON RESPECT DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES**

En cas d'inexécution par l'une ou l'autre des parties des obligations prévues dans le présent contrat, celui-ci pourra être résilié de plein droit par la partie victime de l'inexécution, sans préjudice des dommages-intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Cette résiliation prendra effet 8 jours après la date de première présentation d'une lettre recommandée avec accusé de réception mettant en demeure la partie défaillante d'exécuter ses obligations et restée sans effet.

#### **2.3. RETRACTION**

Le client dispose d'un droit de rétraction lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec SERVICES ETOILES dans un délai de 14 jours à compter de la date de signature du bon de commande.

### **3. CONDITIONS TARIFAIRES**

#### **3.1. TARIF**

Le tarif des prestations est défini selon le forfait hebdomadaire retenu par le client.

Les tarifs seront susceptibles d'être modifiés, notamment en cas d'évolution de la législation sociale et fiscale.

SERVICES ETOILES s'engage à prévenir ses clients un mois avant la mise en place effective d'un nouveau tarif.

### 3.2. FACTURATION

La facturation des prestations est mensuelle et adressée au client vers le 25 de chaque mois. La facture détaille les heures effectuées sur le mois en cours sur la base du forfait retenu par le client et les éventuels ajustements sur le mois précédent (heure exceptionnelles supplémentaires, prestation non réalisée...).

### 3.3 PAIEMENT

Les prestations sont payables en fin de mois.

Les modes de paiement acceptés sont les prélèvements bancaires, les virements bancaires, les chèques et les CESU préfinancés.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque, des frais de gestion seront appliqués au titre de remboursement des frais bancaires engendrés.

### 3.4. DELAIS DE PAIEMENT

Tout retard de paiement entraînera la mise en œuvre d'une procédure de recouvrement.

En cas de non-paiement le jour suivant la date d'exigibilité des règlements, des pénalités de retard seront exigibles, calculées sur la base d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur.

SERVICES ETOILES se réserve la possibilité de suspendre la réalisation des prestations dans un délai de 8 jours suivant l'envoi sans effet d'une lettre de rappel informant le client de la suspension des prestations jusqu'au règlement complet de sa (ses) facture(s).

### 3.5 RECLAMATIONS

Malgré les efforts de SERVICES ETOILES pour le recrutement, la motivation et la formation de ses intervenant(e)s, il est possible qu'un client juge une intervention insatisfaisante. SERVICES ETOILES s'engage à prendre en compte les réclamations transmises par le client et à informer ce dernier des suites données dans les meilleurs délais.

## 4. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

L'intervenant(e) ne peut recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Sauf autorisation expresse de la société SERVICES ETOILES, le client ne peut employer de manière directe ou indirecte tout salarié qu'elle lui a proposé pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par la société SERVICES ETOILES au client.

Si le client souhaite employer directement l'intervenant(e) qui lui a été proposé(e), il doit, en respectant un préavis de un mois et avec l'accord écrit de SERVICES ETOILES, s'engager à verser la somme de 3000 euros (trois mille euros) en indemnisation de préjudice subi.

Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal compétent.

## 5. AIDE FISCALE

SERVICES ETOILES est une société prestataire de services à domicile – Déclaration n° SAP 488376252. Dans ce cadre, ses clients peuvent éventuellement bénéficier de réductions fiscales.

SERVICES ETOILES s'engage à faire parvenir à ses clients une attestation fiscale annuelle leur permettant de bénéficier éventuellement d'une réduction ou d'un crédit d'impôt, sous réserve du règlement complet de toutes les sommes dues.

## 6. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destinés à faciliter la gestion administrative, la gestion des ressources humaines et des clients. Les informations enregistrées sont réservées à cet usage et ne peuvent être communiquées qu'aux salariés et aux clients.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations la concernant en s'adressant à SERVICES ETOILES.