

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS

1. CHAMP D'APPLICATION :

Les présentes conditions générales et les conditions du contrat figurant au recto et au verso des pages précédentes déterminent les droits et les obligations du client et de la société DOMICILIS.

2. PRESTATIONS PROPOSEES :

La société DOMICILIS détermine avec chaque client ses besoins et lui propose les prestations les plus adaptées. Le responsable de la société DOMICILIS reste en relation avec le client afin de prendre en compte les changements éventuels des besoins et d'adapter dans la mesure du possible les prestations offertes.

En cas de modifications importantes des prestations choisies, un avenant au présent contrat sera établi entre les parties.

3. MODALITE D'EXECUTION :

Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage et de transport, incluses dans le temps de prestation contractualisé.

En cas de modification du nombre d'heures, des heures et jours prévus, ou de la répartition des heures, **le client devra informer** la société DOMICILIS par écrit en respectant un délai de prévenance de 15 jours sauf accord contraire exprès.

En cas de modifications importantes des prestations choisies, un avenant au présent contrat sera établi entre les parties.

4. LIEU D'EXECUTION :

Le changement du lieu d'exécution du contrat pourra entraîner la résiliation du contrat à l'initiative de l'une ou de l'autre des parties dans les conditions fixées à l'article 11 (durée du contrat-résiliation).

La société DOMICILIS pourra, en cas de poursuite des relations, réviser le montant des frais de transport d'un commun accord.

5. INTERVENANTS :

La société DOMICILIS prend le plus grand soin dans le recrutement, la sélection et le suivi de ses salariés. Elle assure leur encadrement.

En cas de départ ou d'absence d'un salarié, le contrat sera maintenu. La société DOMICILIS remplacera dans les meilleurs délais ce salarié présentant les mêmes aptitudes professionnelles.

En cas de réclamation éventuelle d'un client sur les compétences et la qualification d'un salarié, la société DOMICILIS et le client rechercheront, d'un commun accord, une solution.

A défaut d'accord, le client devra notifier par lettre recommandée avec accusé réception les raisons qui justifient son mécontentement et le contrat sera résilié dans les conditions fixées ci-dessous à l'article 11 (durée du contrat-résiliation).

6. OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le client devra informer la société DOMICILIS ou l'intervenant, des conditions particulières de fonctionnement et/ou des précautions d'emploi des appareils ménagers.

Il s'engage à permettre l'exécution de la prestation dans des conditions normales.

7. JOURS FERIES

Dans l'hypothèse où l'exécution de la prestation devrait être exécutée un jour férié, le client aura le choix entre l'exécution de la prestation dont le coût sera majoré de 25% ou l'annulation de la prestation le jour concerné.

8. ASSURANCE

La société DOMICILIS déclare avoir souscrit une police d'assurance responsabilité civile. Une attestation sera fournie sur simple demande.

9. PRIX – REVISION :

9.1 La société DOMICILIS s'autorise à réviser les prix deux fois par an, à minima 6 mois après la date d'établissement du contrat, suivant l'arrêté annuel pris par le Ministère chargé de l'économie.

9.2 La société DOMICILIS s'engage à porter à la connaissance de ses clients, par lettre simple, le nouveau tarif avant sa mise en vigueur, moyennant un préavis de 15 jours.

9.3 Si le client refuse le nouveau tarif, il doit manifester son refus dans un délai de 15 jours à compter de la réception du nouveau tarif par lettre recommandée avec accusé de réception ou remise en main propre. Son refus entraîne la résiliation du contrat au terme du délai de 15 jours.

10. DISPOSITIF DE MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION :

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par

courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

11. PAIEMENT :

Les factures sont établies chaque fin de mois. Le paiement est exigible dès réception de la facture par chèque ou titre emploi service (CESU).

12. DUREE DU CONTRAT - RESILIATION :

Le contrat sera à durée :

- **Déterminée** : pour toute demande ponctuelle, d'une durée ou pour une période définie à la signature du contrat.
- **Indéterminée** : dans tous les autres cas.

Un contrat à durée déterminée ne pourra être résilié qu'en cas de force majeure, faute grave de la société DOMICILIS, ou décès du client. La résiliation prendra effet à la date de réception par la société DOMICILIS d'un courrier recommandé avec accusé de réception faisant état de la faute grave ou d'un cas de force majeure.

En cas de poursuite du contrat à durée déterminée au-delà de la période définie, le contrat sera transformé en contrat à durée indéterminée.

Un contrat à durée indéterminée pourra faire l'objet d'une résiliation par l'une ou l'autre des parties :

- **Sans motif en respectant un préavis d'un mois.**
- **En cas d'inexécution par l'autre partie de ses obligations en respectant un préavis de 8 jours.**

Il est convenu qu'en cas de non-respect des délais de préavis ci-dessus mentionnés, par l'une des parties, celle-ci sera tenu forfaitairement au paiement d'une indemnité compensatrice en indemnisation du préjudice subi correspondant au prix de la prestation pour la période considérée.

La société DOMICILIS remboursera au client le montant correspondant aux prestations non exécutées entre la fin du préavis et la fin du mois civil.

En cas de décès du client le contrat sera automatiquement et immédiatement résilié à la date du décès.

En cas de non respect de l'article 9, le présent contrat sera immédiatement résilié par la société DOMICILIS.

Pour tout contrat conclu hors établissement, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la date de signature du contrat. Un formulaire type de rétraction est transmis par la société DOMICILIS au client lors de la signature du contrat conclu hors établissement (prévu à l'annexe de l'article R. 221-1 du code de la consommation).

13. SUSPENSION :

Le présent contrat sera automatiquement suspendu sous réserve de respecter les conditions fixées ci-dessous, dans le cas précité :

- Absence pour convenance personnelle

Dans tous les autres cas, le contrat se poursuivra et le client sera redevable d'un montant des prestations habituellement versé, qu'elles aient ou non été exécutées si cette inexécution est rendue impossible en raison de l'absence du client.

En tout état de cause, le client s'engage à informer par écrit la société DOMICILIS de cette absence dès qu'il en aura connaissance et, **au minimum quinze jours à l'avance en cas d'absence pour convenance personnelle.**

Pendant la suspension, les prestations ne seront pas exécutées et les sommes éventuellement versées par avance seront déduites de la première facture émise lors de la reprise des relations et au plus tard dans un délai de trois mois.

14. DEBAUCHAGE DU PERSONNEL :

Le client s'interdit tout débauchage du personnel de la société DOMICILIS sauf accord écrit et préalable, et ce pendant une période de 6 mois courant à partir du jour de la fin effective de la relation contractuelle entre la société DOMICILIS et le client.

15. OBLIGATION DE DISCRETION :

La société DOMICILIS fait souscrire à chacun de ses salariés une clause de confidentialité et de discrétion.

16. FORCE MAJEURE :

Aucune des parties ne devra être considérée comme ayant failli à ses obligations contractuelles dans la mesure où l'exécution de ses obligations aura été retardée, gênée ou empêchée par un cas de force majeure. En conséquence, sera considérée comme force majeure, tout événement, échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du code civil.

Fait à

Le