

Conditions Générales de prestations de ménage / repassage (applicable au 1^{er} juillet 2016)

Article 1^{er} : Généralités

Les prestations de MENAGE.FR sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions d'achat, sauf dérogations formelles et expressées de notre part. La personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

Article 1-1 – Prestataire

Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur le devis est un prestataire appartenant au réseau MENAGE.FR satisfaisant aux mêmes critères de qualité et de services et aux mêmes conditions tarifaires. En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est le seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Il est ci-après dénommé « le prestataire » ou « MENAGE.FR ».

Article 1-2 : Avantage fiscal – attestation fiscale

Le prestataire est une entreprise déclarée « services à la personne » par l'Etat ce qui permet au client de bénéficier d'une réduction ou crédit d'impôt de 50 % du montant des factures réglées dans l'année selon les conditions prévues par l'article 199 sexdecies du CGI. Il s'engage à faire parvenir par courriel au client une attestation fiscale annuelle lui permettant de bénéficier de cet avantage fiscal.

Article 1-3 : Formation du contrat

Le contrat qui est à durée indéterminée est réputé formé :

- dès la réception par MENAGE.FR du bon de commande dûment complété et signé par le client ;
- dès le moment où l'aide-ménagère effectue une prestation convenue avec le client à son domicile, même en l'absence d'un bon de commande dûment complété et signé par celui-ci.

Article 1-4 : Horaires d'ouverture et modalités de prestation

Le service clientèle MENAGE.FR se tient à la disposition téléphonique du client du lundi au vendredi de 8h à 19h. Les prestations délivrées par le prestataire peuvent s'effectuer au domicile du client du lundi au samedi, de 8 heures à 19 heures.

Article 2 : Exercice du droit de rétractation

Article 2-1 : Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Article 2-2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, MENAGE.FR lui remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où MENAGE.FR est informé de sa décision de se rétracter du présent contrat. Le client accepte expressément, dès à présent, qu'il sera remboursé par chèque ou virement par MENAGE.FR sans frais pour le client. Si le client demande à MENAGE.FR de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'au moment où le client a informé MENAGE.FR de sa volonté de rétractation du présent contrat.

Article 2-3 : Renoncement du client à son droit de rétractation

Si le client demande expressément l'exécution des prestations avant la fin du délai de rétractation tout en renonçant expressément à son droit de rétractation, il ne pourra pas dans ce cas, conformément à l'article L. 221-28 du code de la consommation, exercer de droit à rétractation.

Article 3 : Choix de l'organisation administrative des prestations

Le client s'engage pour les prestations de ménage repassage en complétant et signant le bon de commande dans lequel il choisit la formule « Offre Abonnés », la formule « Offre Liberté » ou la formule « Offre Packs ».

Article 3-1 : La formule « Offre Abonnés »

Cette formule consiste en un abonnement mensuel avec un nombre d'heures de prestations prédéfini (au minimum 9 h/mois) et préparé par prélèvement automatique par le client.

Article 3-1-1 : Consommation mensuelle du forfait d'heures et report

Les heures consommées pendant le mois seront décomptées du solde disponible du client, les heures non utilisées étant reportées sur le crédit disponible de ce dernier. Ce crédit disponible peut être utilisé à tout moment par le client. Dès que le crédit d'heures payées mais non utilisées atteint l'équivalent du forfait mensuel d'heures, il vient en déduction automatique de la facture du mois suivant.

Article 3-1-2 : Facture et décompte mensuel

Le prestataire s'engage à faire parvenir au client un document contenant les informations suivantes : la facture pour le forfait en cours et les heures disponibles à son crédit.

Article 3-1-3 : Règlement de la cotisation mensuelle et du forfait d'heures de prestations

La cotisation mensuelle et le forfait portant commande d'un nombre d'heures de services de ménage repassage sont payables d'avance, en début de mois, par prélèvement automatique. La cotisation mensuelle est due quel que soit le nombre d'heures de prestation de ménage réalisées et/ou payées dans le mois, y compris en cas d'absence d'heures de prestation. Tout mois commencé est dû.

Article 3-1-4 : Modification d'un forfait

Le client peut en respectant le mois en cours, et ceci uniquement par écrit, modifier son forfait pour choisir celui le plus adapté à ses besoins.

Article 3-1-5 : Suspension de l'abonnement

Le client peut en respectant le mois en cours, et ceci uniquement par écrit, suspendre l'exécution des prestations et le paiement du forfait correspondant pour une durée maximale de trois mois consécutifs. La cotisation mensuelle reste due pendant cette période.

Article 3-1-6 : Résiliation d'un forfait

Le client peut résilier à tout moment le présent contrat en respectant un préavis d'une durée minimale de 6 semaines. La résiliation doit être formulée par Lettre recommandée. Dans ce cas, les heures non consommées pourront être consommées pendant la durée de préavis de 6 semaines. Pour l'utilisation de ces heures, le client ne pourra refuser les interventions proposées par MENAGE.FR pour des considérations de jour ou d'horaire. Le crédit d'heures payés mais non réalisés à la date de résiliation du contrat ne fait pas l'objet de remboursement par le prestataire.

Article 3-1-7 : Conditions particulières dans le cadre de la résiliation

Hors cas de force majeure, MENAGE.FR s'oblige à fournir au client des prestations de ménage repassage entrant dans le cadre du forfait. Dans l'hypothèse où MENAGE.FR ne serait pas en mesure d'honorer celles-ci pendant la durée de préavis de 6 semaines, le prestataire s'engage à rembourser le client en fonction de la valeur des heures lui restant dues.

Article 3-2 : La formule « Offre Liberté »

Cette formule consiste en des prestations de ménage repassage facturées en fonction du nombre d'heures effectuées.

Article 3-2-1 : Facture mensuelle

MENAGE.FR s'engage à faire parvenir au client une facture mensuelle concernant les heures réalisées. Le tarif horaire appliqué est fonction du nombre d'heures de prestation consommées dans le mois comme indiqué dans les conditions tarifaires. Le paiement intervient en fin de mois dès réception de la facture.

Article 3-2-2 : Résiliation du contrat

Le client peut résilier le contrat à tout moment à condition de respecter un préavis minimal d'une durée de trois jours ouvrés. La résiliation doit se faire par lettre recommandée.

Article 3-3 : La formule « Offre Packs »

Cette formule consiste en l'achat d'un volume déterminé d'heures de prestations de ménage.

Article 3-3-1 : Prépaiement

Le nombre d'heures de prestation choisi compris dans le pack est payable d'avance lors de la conclusion du contrat.

Article 3-3-2 : Durée d'utilisation des heures de prestation

Les heures de prestation comprises dans le pack peuvent être utilisées pendant une durée variable en fonction du pack choisi qui est précisée dans les conditions tarifaires. Les heures non utilisées à l'expiration de ce délai ne sont pas remboursables sauf cas de non utilisation en raison du prestataire.

Article 3-4 : Dispositions communes aux trois formules

Article 3-4-1 : Durée de l'intervention

Toute intervention, qu'elle soit réalisée à titre ponctuel ou régulier, comprise ou non dans un forfait, a une durée minimale de deux heures.

Article 3-4-2 : Annulation de prestation

Le client peut annuler gratuitement la prestation programmée à condition d'informer par tout moyen le prestataire en respectant un délai minimal de trois jours ouvrés avant la date de programmation de la prestation.

Article 4 : Prix et modalités de paiement

Article 4 – 1 : Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Les conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. MENAGE.FR s'engage toutefois

à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Article 4-3 : Etablissement des factures

Article 4-3-1 : Contrôle des heures réalisées

Les heures de prestations effectuées au domicile du client sont enregistrées par un serveur téléphonique assurant une "télégestion". Le client accepte sans condition ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestations réalisées. Pour cela, l'aide-ménagère signale son arrivée et son départ en appelant un numéro gratuit à partir du téléphone fixe du client. Le client qui n'aurait pas de ligne téléphonique fixe à son domicile s'engage à signer les fiches de relevé d'heures qui lui seront présentées par l'aide-ménagère. Tout quart d'heure commencé est dû.

Article 4-3-2 : Non-réalisation de la prestation

Dans l'hypothèse où la prestation programmée ne peut être réalisée du fait du client et pour laquelle le client ne justifie d'aucun motif légitime, les frais de déplacement ainsi que deux heures de travail seront facturés au client. Outre les cas reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime constitue notamment l'impossibilité d'accéder sur les lieux de prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Article 4-3-3 : Dématériation des factures

Le client accepte expressément que la communication des factures se fasse par le biais du courriel. Le client conservera les factures sur le support de son choix et s'engage à communiquer à MENAGE.FR tout changement d'adresse courriel.

Article 4-4 : Paiement des prestations

Le règlement pourra être fait par :

- chèque à l'ordre du prestataire ou CESU à réception de facture sans escompte, au comptant et accompagné du talon détachable de celle-ci, ou par virement (uniquement pour les formules « Offre Liberté » ou « Offre Pack ») ;
- prélèvement automatique.

Article 4-5 : Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraîne :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal conformément à la réglementation en vigueur, avec effet jusqu'au paiement complet des sommes dues ;
 - le paiement d'une indemnité correspondant à 15 % du montant de l'impayé et pour montant minimum la somme de 21 €. Cette indemnité à titre de dommages et intérêts est due de plein droit, sans mise en demeure préalable, du seul fait du non-respect de la date d'échéance par le débiteur ;
 - le remboursement de tous les frais bancaires éventuellement supportés par MENAGE.FR du fait notamment d'un rejet de chèque, d'un rejet ou d'une annulation de prélèvement SEPA ;
 - l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;
- Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours entrainera, au choix de MENAGE.FR, la suspension ou l'annulation du présent contrat aux torts exclusifs du client. Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 150 euros.

Article 5 : De la fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités auprès de la société MENAGE.FR sont exclusivement fournis par le client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur et à les conserver dans leur conditionnement d'origine afin que le prestataire puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

Article 6 : Assurance

MENAGE.FR déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile du client :

- pour les dommages corporels et les dommages immatériels consécutifs à hauteur maximale de 7 630 000€ (sept millions six cent trente mille euros) par sinistre ;
 - pour les dommages matériels et immatériels consécutifs à hauteur maximale de 2 000 000€ (deux millions d'euros) par sinistre.
- La franchise de 1000 € (mille euros) par sinistre restant à la charge exclusive de la société MENAGE.FR. Toutefois, MENAGE.FR ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par ce dernier. MENAGE.FR ne pourra être tenu responsable du matériel loué ou emprunté par le client, l'initiative de location de matériel et les frais s'y afférents restant à la charge exclusive du client. La prise en charge d'un sinistre est soumise au respect par le client déclarant du formalisme suivant :

La déclaration doit être faite par lettre recommandée dans les sept jours suivants les faits constitutifs du sinistre, impérativement accompagnée d'un descriptif des circonstances du sinistre, de toutes pièces administratives justificatives telles que : facture originale de l'objet cassé ou dégradé, d'un éventuel devis de réparation ou de remplacement, photos... Il pourra être demandé au client de fournir éventuellement l'objet cassé ou dégradé.

Le fait générateur du sinistre et du préjudice subi doit être indiscutablement de la responsabilité de l'intervenant lors de l'accomplissement de sa mission au domicile du client.

Article 7 : La force majeure

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société MENAGE.FR. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de MENAGE.FR et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

Article 8 : Non sollicitation du personnel

Le client, en faisant appel à MENAGE.FR, s'interdit, sauf autorisation expresse de MENAGE.FR, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par MENAGE.FR pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par MENAGE.FR à l'ordre du client. 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 de grande instance du lieu de domiciliation de MENAGE.FR. Toutefois, si le client souhaite se libérer de cette obligation, il peut, en respectant un préavis de 1 mois, et avec l'accord de MENAGE.FR, s'engager à verser en indemnisation du préjudice la somme de 1000€ (mille euros) à MENAGE.FR et ainsi avoir la possibilité d'employer directement l'intervenant (tout intervenant ?) qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat.

Article 9 : Modification des conditions générales

MENAGE.FR se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Dans ce cas, il en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'entrée en vigueur. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas l'application de ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article 3 des présentes. La continuation des prestations par le client entraîne son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales. Toute modification intervenant du fait de la loi ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.

Article 10 : Contact avec le service relation clientèle

Pour toute demande d'information concernant le présent contrat ou l'exécution de la prestation, le client peut s'adresser directement au service relation clientèle de MENAGE.FR en appelant au 01 80 48 30 32 (appel non surtaxé). Malgré tous les efforts de MENAGE.FR pour satisfaire les souhaits et les exigences du client, dans l'hypothèse où la prestation effectuée ne répondrait pas entièrement aux attentes de ce dernier, celui-ci fait parvenir au service administratif de MENAGE.FR, par écrit, l'objet de sa réclamation dans les sept jours suivants. Le service qualité MENAGE.FR prendra rapidement contact avec lui et mettra tout en œuvre pour le satisfaire dans les meilleurs délais. Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois, le client peut dans un délai de 10 mois saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation sur www.mediation-service.fr.

Article 11 : CNIL

Les informations nominatives demandées au client lors de la conclusion du présent contrat qui sont indispensables à sa bonne exécution, seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données en écrivant au siège social de la société. Par ailleurs, les informations communiquées pourront également être utilisées à titre promotionnel et/ou publicitaire par MENAGE.FR ou par l'un de ses partenaires. Si le client ne souhaite pas l'utilisation de ses données à cette fin, il devra le signaler à MENAGE.FR lors de la signature du présent contrat ou à tout moment en écrivant au siège de la société.

Par ailleurs, le client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

A l'attention de : MENAGE.FR - Service Client Parc des Collines – CS 22009 – 68058 MULHOUSE CEDEX

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Nom et prénom :

Demeurant :

Date et Signature