



CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS

Article 1 – Modalités d'intervention

Nos prestations sont effectuées chez le particuliers ou dans son environnement proche. Nos interventions régulières ou ponctuelles ont une durée minimale de deux heures. Elles débutent à partir de 8H et finissent à 19H sauf cas exceptionnel et en accord avec HERA DOM du lundi au vendredi. Les personnes faisant appel à nos services acceptent sans réserve l'intégralité des clauses et conditions émises lors de la signature du « contrat client ».

Article 2 – Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le client et définies par le « contrat client » sauf exception. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation de la prise en charge d'un intervenant de la Société HERA DOM au domicile de l'utilisateur.

Article 3 – Attestation fiscale

HERA DOM est une société prestataire de services à la personne agréée par l'Etat sous le numéro d'agrément N16/07/07F078S123. Cet agrément permet aux utilisateurs d'HERA DOM de bénéficier d'un crédit d'impôts ou d'une réduction d'impôts de 50 % des heures facturées et réglées au cours de l'année imposée, dans la limite de 12 000 euros. HERA s'engage à adresser à ses clients une attestation annuelle leur permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts.

Article 4 – Fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le matériel de jardinage (taille haies, débroussailleuse uniquement) indispensable à l'exécution des services sollicités est amené par le prestataire ainsi que pour le petit bricolage conformément à la circulaire du 15 mai 2007. Les accessoires (vis, ampoules...) sont exclusivement fournis par le client. Concernant l'entretien de la maison, les produits d'entretien sont fournis par le client.

Article 5 – Les intervenants

Les intervenants ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fond, bijoux ou valeurs. Le client s'interdit, sauf autorisation expresse d'HERA DOM d'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 de la dernière facture établie par HERA DOM à l'ordre

du client. Toutefois, si le client souhaite employer directement l'intervenant qui lui a été proposé par HERA DOM, il peut, en respectant un préavis d'un mois et avec l'accord d'HERA DOM, s'engager à verser la somme de 2 000 euros (deux mille euros) en indemnisation du 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 de grande instance du lieu de domiciliation d'HERA DOM.

Article 6 – Période de fonctionnement

Les bureaux d'HERA DOM sont ouverts du lundi au vendredi de 7h30 à 20 h 00. Nos prestations débutent à 8h00 et se terminent à 19h00.

Article 7 – Mode de fonctionnement

Nous pouvons intervenir selon deux modes de prestations :

☞ Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont réalisées à la demande du client, selon ses besoins et nos possibilités d'intervention.

☞ Prestations régulières

Les prestations régulières ont une durée trimestrielle qui peut être renouvelée. Le planning antérieur est reconduit sauf modification, avec le même intervenant sauf cas de force majeure.

Chaque prestation a sa tarification sauf cas exceptionnel où un devis sera alors établi.

Nos plannings sont établis tous les jeudis pour la semaine suivante. Les prestations régulières seront prioritaires aux prestations ponctuelles.

Article 8 – Facturation, règlement et pénalités de retard

Nos clients reçoivent une facture détaillée à chaque fin de mois. Nos factures sont à régler dès réception. A défaut, tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités de retard de 12 % du montant total de la facture et seront exigibles dès le lendemain de la date limite de règlement indiquée sur la facture sous peine de majoration de 2 % par journée de retard.

Tout prélèvement ou chèque rejeté par la banque devront être remplacés sous les 8 jours par un règlement en espèce incluant une majoration de 10 % couvrant les frais engendrés.

Toute prestation dans un périmètre de 12 km autour de St Arnoult comprendra des frais de déplacement s'élevant à 5 euros/h.

Les prix seront susceptibles d'être modifiés en fonction de l'indice des prix à la consommation. Dans ce cas, le client recevra un courrier l'en informant préalablement.

Le client aura la possibilité de régler soit

- par chèque postal ou bancaire
- CESU (émis par votre CE)

Article 9 – Suspension temporaire et arrêt définitif des prestations régulières

Si le client souhaite interrompre momentanément les prestations, il doit prévenir par courrier ou téléphone au plus tard le jeudi matin pour la semaine suivante. Dans le cas contraire la prestation sera intégralement due sauf dans le cas de maladie et sur présentation d'un certificat médical.

En cas de rupture de contrat, le client devra en informer la Société HERA DOM, par courrier **avec AR, 15 jours avant la fin du dernier mois du trimestre**. Toute résiliation du contrat avant la fin du trimestre sauf cas de déménagement ou de mutation avec attestation, devra être payé intégralement.

Article 10 – Garantie qualité

HERA DOM s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés lors de la signature du contrat.

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, nous nous engageons soit à la refaire soit à la rembourser et ce au choix unique d'HERA DOM après étude. Pour cela la réclamation doit être signalée au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne pourra être prise en compte.

HERA DOM est déchargée de toute obligation et de toute responsabilité pour des prestations sollicitées par le client et réalisées mais non prévues contractuellement.

Article 11 – Assurance et responsabilité

La Société HERA DOM a souscrit une assurance Responsabilité Civile pour les dommages qui pourraient être causés par les intervenants. HERA DOM ne saurait toutefois être tenue pour

responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, des locaux et produits fournis par le client. Tout dommage doit être signalé immédiatement par le client et confirmé par lettre recommandée au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation.

Article 12 – Force majeure

Tout évènement indépendant de la volonté de la Société HERA DOM et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services d'HERA DOM tel que grève de son personnel, grève des transports... est défini comme un cas de force majeure. La survenance de tels évènements a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge d'HERA DOM.

Article 13 – Médiation et juridiction compétente

Les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles. Au cas où la médiation n'aurait pas abouti, tout litige susceptible de s'élever entre les deux parties, à l'occasion de leurs rapports commerciaux, sera de la compétence exclusive du Tribunal de Grande Instance du lieu de domiciliation d'HERA DOM.

Article 14 – Informatique et libertés

Les informations à caractères personnels demandées au client lors de l'établissement du contrat sont indispensables. Ces informations pourront également être utilisées à titre promotionnel par HERA DOM ou par l'un de ces partenaires. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Toutefois et 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 de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : HERA DOM – 8 rue des Quatre Vents – 78730