



## **CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS**

### **Article 1 – Modalités d'intervention**

Nos prestations sont effectuées chez le particulier ou dans son environnement proche. Nos interventions régulières ou ponctuelles ont une durée minimale de deux heures. 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 – Frais administratifs**

Ils correspondent à un droit d'accès à l'ensemble de nos services. Ils couvrent les frais inhérents à la gestion administrative de chacune des demandes et des besoins que nous satisfaisons. Un abonnement réglé ne pourra pas être remboursé quel que soit le motif de la demande à l'exception de celle générée suite à une faute grave commise par le personnel d'HERA DOM. Dans ce cas, les frais administratifs seront remboursés au prorata temporis.

### **Article 3 – 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 4 – 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. Avantages étant susceptibles d'être modifiés par l'Etat. HERA s'engage à adresser à ses clients une attestation annuelle leur permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts.

### **Article 5 – 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 peuvent être fournis par le client ou par HERA DOM en fonction du contrat souscrit. HERA DOM travaille avec des produits écologiques.

### **Article 6 – 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 7 – Période de fonctionnement**

Les bureaux d'HERA DOM sont ouverts du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00. Les prestations peuvent débuter à partir de 7H et finir à 20H sauf cas exceptionnel et en accord avec HERA DOM du lundi au vendredi..

### **Article 8 – 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 sont définies pour une durée indéterminée. L'intervenant attribué peut être amené à changer pour cause de maladie, de congés, de démission, d'évolution de carrière...

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

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

### **Article 9 – Facturation, règlement et pénalités de retard, frais kilométriques.**

Nos clients reçoivent une facture détaillée chaque fin de mois, les relevés étant arrêtés en fin de mois. Cette facture sera à régler dès réception. A défaut, toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 5 fois le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé
- le remboursement à HERA DOM des frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait d'un rejet du chèque, du prélèvement ou du virement
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

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.

Participation aux frais de déplacement : 1,5 € pour toute prestation effectuée dans un rayon inférieur ou égal à 10 km autour de St Arnoult (zone A), 2,50€ jusqu'à 15 km (zone B) et 3,50 du km au-delà (zone C), déplacements courses, déchèterie... 0.60€/km

Nos prix sont révisés tous les ans au mois de juin avec application dès le 1<sup>er</sup> juillet suivant. Cependant ils seront susceptibles d'être modifiés en cours d'année, en fonction des hausses de nos charges de fonctionnement ou d'un changement gouvernemental. Dans tous les cas, le client recevra un courrier l'en informant préalablement.

Nos tarifs sont majorés de 25% pour les jours fériés ordinaires et de 100% pour le 1<sup>er</sup> mai, 25 décembre et 1<sup>er</sup> janvier.

Le client aura la possibilité de régler soit

- par chèque postal ou bancaire
- CESU (émis par votre CE) + 3€ de frais de gestion mensuel
- virement bancaire

#### **Article 10 – Suspension temporaire et arrêt définitif des prestations régulières**

Si le client souhaite interrompre momentanément les prestations, il doit prévenir par courrier, fax ou téléphone au plus tard le jeudi matin pour la semaine suivante. Toute prestation annulée au dernier moment sera due.

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 en cours**, les vacances n'étant pas inclus dans ces 15 jours.

#### **Article 11 – 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.

HERA DOM s'engage à apporter entière satisfaction au client. Au cas où aucun consensus ne peut aboutir et ce malgré tous les efforts mis en place par la société, HERA DOM se réserve le droit de mettre fin au contrat avec un délai de prévenance de 8 jours.

#### **Article 12 – 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 13 – 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, intempéries... 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 14 – 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 15 – 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 SAINT ARNOULT EN YVELINES.