

# Nos conditions générales de vente

## Article 1 Objet

L'objet de ce contrat est de définir les conditions d'exécution des prestations de Cleysade pour assurer les services à domicile définies dans les conditions particulières du présent contrat.

Deux types de prestations peuvent être proposés :

Prestations récurrentes avec un nombre d'heures hebdomadaires fixé dans les conditions particulières du présent contrat ;

Prestations exceptionnelles facturées en fonction d'heures effectuées et des produits ou matériaux utilisés.

## Article 2 : Conditions d'intervention

Dans le cas des prestations récurrentes, un contrat est signé entre CLEYADE et le client.

Dans le cas des prestations exceptionnelles, le contrat est réputé formé dès acceptation du déplacement de l'intervenant de CLEYADE chez le client.

Les prestations du présent contrat sont réalisées aux jours et aux heures définis :

- dans les conditions particulières pour les prestations récurrentes ;
- selon l'accord convenu (écrit, courriel ou téléphonique) pour les prestations exceptionnelles.

CLEYADE est déchargée de toute obligation et de toute responsabilité, notamment en matière de sécurité, pour des prestations non contractuelles demandées directement par le client à l'intervenant et réalisées sans avoir été validées par CLEYADE.

## Article 2.1 : durée de l'intervention

Aucune intervention récurrente ou exceptionnelle ne pourra être inférieure à deux heures. Pour les interventions inférieures à quatre heures, il est prévu un temps d'habillage et de transport de quinze minutes pris pour moitié sur les temps d'intervention des deux clients consécutifs.

## Article 2.2 : produits et matériels

Pour les matériels et produits fournis par le client, ce dernier s'engage à ce qu'ils soient en bon état et conforme aux normes de sécurité en vigueur et adaptés à la prestation. Les produits seront stockés dans leur emballage d'origine aux fins de consultation par l'intervenante. A défaut la responsabilité du client pourrait être recherchée.

Pour les prestations de jardinage, les outils et les produits sont fournis par CLEYADE.

## Article 2.3 : annulation report absence du client.

Dans le cas d'un empêchement de nature à annuler l'intervention le client s'engage à informer l'agence par tous moyens. Toute prestation non décommandée dans un délai de huit jours avant sa date d'exécution sera considérée comme due, sauf motif légitime (hospitalisation d'urgence, événement familial, décès, etc.).

Le tarif indiqué dans les conditions particulières du présent contrat prend en compte une absence du fait du client de huit semaines maximum sur l'année civile. Au-delà de ces huit semaines d'absence, les prestations non effectuées seront facturées pour le nombre d'heures et le tarif indiqués dans les conditions particulières du présent contrat.

## Article 2.4 : intervention exceptionnelle

Elles auront une durée minimale de deux heures.

Elles doivent faire l'objet d'un accord (par écrit, par courriel ou téléphonique) entre les deux parties.

## Article 2.5 : non sollicitation de personnel

Le client s'interdit, sauf autorisation expresse de CLEYADE, d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture.

En cas de non respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement à CLEYADE à titre de clause pénale une indemnité forfaitaire de 1000 euros, sans préjudice des droits de la société CLEYADE d'obtenir judiciairement l'indemnisation pleine et entière des dommages subis en raison de la violation de ladite clause

## Article 2.6 : impossibilité d'exécution

Dans l'hypothèse où une prestation récurrente ou exceptionnelle ne peut pas être exécutée du fait du client et sans motif légitime invoqué par ce dernier, un forfait équivalent à deux heures de prestations sera alors facturé. Il appartient au client de signaler toute modification des conditions d'accès à son domicile et ce, de façon à faciliter l'exécution de la prestation ; tout défaut d'information à ce titre ne peut constituer un motif légitime.

## Article 2.7 : qualité

CLEYADE s'engage à garantir les prestations correspondant aux exigences du client. Toutefois, si une intervention effectuée ne correspondait pas aux attentes du client en terme de qualité ou de non respect justifié des horaires, CLEYADE s'engage à refaire cette prestation.

## Article 2.8 : accès du domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile prendra contact avec CLEYADE.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant.

## Article 2.9 : présence d'enfants

En dehors des prestations de garde d'enfants, en cas de présence d'enfants au domicile du client lors des prestations, le client reconnaît que l'intervenant ne surveille pas les enfants. En cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de son fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

## Article 2.10 : intervention multiple

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants CLEYADE.

## Article 3 : durée du contrat et conditions de résiliation.

Le présent contrat est signé pour une durée indéterminée. Il peut être résilié par l'une ou l'autre des parties à tout moment par courrier recommandé avec un préavis d'un mois à compter de la date d'envoi du courrier recommandé de résiliation. En l'absence de ce document, CLEYADE continuera à facturer les prestations selon la périodicité convenue dans le présent contrat. Si durant cette période de préavis aucune prestation n'est effectuée, alors la facturation de ce préavis sera faite sur la base du dernier mois de prestations réalisées. En cas de non paiement le contrat peut être résilié de plein droit par CLEYADE sans aucune formalité autre que l'envoi d'un courrier recommandé.

## Article 4 : facturation et règlement

### Article 4.1 : facturation

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur au jour de la réalisation de la prestation. L'augmentation des tarifs se fait une fois par an en début d'année. Le client est prévenu de son nouveau tarif par courrier un mois avant son entrée en vigueur. Toutefois, ce tarif peut évoluer à tout moment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. Les prix indiqués sont toutes taxes incluses. Toute intervention effectuée un dimanche ou un jour férié fera l'objet d'une majoration tarifaire de 50%. La facturation mensuelle est effectuée le dernier jour de chaque mois sur la base du nombre d'heures récurrentes indiquées dans le présent contrat, augmentées des heures exceptionnelles le cas échéant. Pour des prestations qui requerraient l'utilisation d'un véhicule, CLEYADE pourra facturer des frais kilométriques en supplément des prestations.

### Article 4.2 : frais de gestion

Une contribution forfaitaire de 30 euros sera facturée par année civile (soit 15 euros après réduction/ crédit d'impôts). L'envoi de facture dématérialisée, le virement, le prélèvement et le e-CESU sont gratuits. L'envoi de facture par courrier, ainsi que le traitement des chèques ou des CESU seront facturés au client 2 euros par opération (soit 1 euro après réduction / crédit d'impôts).

### Article 4.3 : règlement

Le règlement de chaque facture s'effectue à sa réception par tout mode de paiement. Le règlement en espèces doit être validé par CLEYADE afin d'éviter tout litige.

## Article 5 : assurance

CLEYADE est assurée pour tout dommage qui pourrait être causé par son personnel au domicile de ses clients. La prise en charge d'un dommage par la société est subordonnée à la production de factures d'achat d'origine. En l'absence de ces pièces, une estimation sera réalisée. Dans les deux cas, l'indemnisation proposée tiendra compte d'un coefficient de vétusté et d'obsolescence.

Le client est tenu de faire connaître à CLEYADE l'existence d'objets précieux et/ou fragiles dont le client assure la sauvegarde. En l'absence de tout manquement contractuel ou extra contractuel de la société CLEYADE ou de ses préposés, le client est tenu d'assumer la garde et la surveillance de tout objet quelle qu'en soit sa valeur lui appartenant notamment en cas de perte de vol ou dommage subi audit objet.

## Article 6 : défaut de paiement

En cas de rejet du paiement, le client s'engage à rembourser à CLEYADE tous les frais bancaires liés à ce rejet.

Toute facture non payée à l'échéance entraînera :

- la facturation d'un forfait de 30 euros pour la gestion administrative d'impayés ;
- la facturation de pénalités de retard égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal jusqu'au règlement effectif des sommes dues.

Conformément au droit commun, CLEYADE, en l'absence de tout manquement à ses obligations contractuelles, est en droit de suspendre toute prestation dans l'hypothèse où le bénéficiaire desdites prestations ne respecterait pas son obligation principale de paiement.

## Article 7 : réduction d'impôts

CLEYADE est une société prestataire de services à domicile déclarée auprès des services de l'Etat. Les prestations effectuées permettent aux clients de bénéficier d'avantages fiscaux. CLEYADE transmettra chaque année une attestation fiscale des sommes versées par le client sous réserves du règlement complet de toutes les sommes dues.

**ATTENTION** : CLEYADE ne peut pas garantir les avantages fiscaux en vigueur. Ces derniers peuvent à tout moment être modifiés par l'Etat sans que cela ne puisse modifier le présent contrat.

## Article 8 : suspension

Tout évènement perturbant l'exécution des prestations prévues au contrat par le personnel de la société et qui serait de nature à remettre en cause l'équilibre économique du contrat, ou relevant d'un cas de force majeure, est de nature à dispenser CLEYADE de l'exécution normale de ses obligations contractuelles. La société CLEYADE proposera en tout état de cause et selon les circonstances un remplacement de son préposé, sous réserve de l'acceptation du client ; à défaut de cette acceptation, CLEYADE sera en droit de suspendre l'exécution de ses obligations.