



## **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 sauf pour le maintien à domicile. 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 définis par le « contrat client » sauf exception. Le contrat est réputé ferme 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 SAP 498896711. 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 € pour le ménage, garde d'enfants et maintien, de 5000 € pour le jardinage et de 500 € pour le petit bricolage, avantages étant susceptibles d'être modifiés par l'Etat. HERA DOM s'engage à adresser à ses clients avant fin mars de l'année suivante 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, débroussailluse...) 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 (ampoules...) sont fournis par le client. Concernant l'entretien du domicile, 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 proposée pour effectuer des prestations à son domicile. 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 du siège d'HERA DOM sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00. Les prestations peuvent débuter à partir de 7h00 et finir à 20h00 sauf cas exceptionnel et en accord avec HERA DOM.

Pour le maintien à domicile, HERA DOM assure ses prestations du lundi au dimanche.

Une permanence a lieu au 12 rue Charles de Gaulle à Saint Arnoult les mardis, mercredis et jeudis matin de 9h00 à 12h00.

### **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. Une proposition estimative sera systématiquement proposée pour les prestations régulières suivie d'un contrat. Pour le maintien à domicile et les prestations ponctuelles, un devis sera effectué.

Nos plannings sont établis tous les mardis pour la semaine suivante. Les annulations de prestations doivent donc se faire au plus tard le lundi pour la semaine suivante. Toute prestation annulée au dernier moment sera due dans son intégralité.

Les prestations régulières sont 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 le dernier jour du mois. Cette facture sera à régler dès réception. A défaut, toute somme non payée à l'échéance entrainera :

- Le paiement d'intérêt de retard au taux 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 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 d'intervention :

- 1.70 € pour toute prestation effectuée dans un rayon inférieur ou égal à 10 km autour de St Arnoult (zone A)
- 2.70 € jusqu'à 15 km (zone B)
- 3.70 € 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 % les WE et jours fériés ordinaires
- 100 % le 1<sup>er</sup> janvier, 25 décembre et 1<sup>er</sup> mai
- 25 % après 20h30

- 25 % pour les heures de nuit jusqu'à 7h00 du matin

Le client aura la possibilité de régler soit par :

- **Prélèvement automatique (joindre un RIB)**
- Virement
- Chèque bancaire ou postale
- CESU préfinancé

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

Si le client souhaite interrompre momentanément les prestations, il doit prévenir par mail, par courrier ou par téléphone au plus tard le lundi pour la semaine suivante. Toute prestation annulée après ce délai sera due sauf pour hospitalisation.

En cas de rupture du contrat, le client devra en informer la Société HERA DOM, **par courrier en AR, 15 jours avant la fin du dernier mois en cours, les vacances n'étant pas inclus dans ces 15 jours.**

En cas de décès du bénéficiaire, le contrat sera résilié automatiquement.

Les parties peuvent résilier le présent contrat et à tout moment en cas de manquement de l'autre partie. La résiliation sera alors effective après envoi d'un courrier recommandé avec A/R et un délai de prévenance de 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 par mail ou par écrit au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne pourra être prise en compte.

Tout le matériel, bibelots... déjà endommagés au démarrage de la prestation ne sera pas pris en charge par HERA DOM.

HERA DOM est dégagée de toute obligation et de toute responsabilité pour des prestations sollicitées par le client et réalisée 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 ou par mail au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation.

#### **Article 13 – Force majeure**

Tout événement 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 cas de force majeure. La survenance de tels événements 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 de HERA DOM.

#### **Article 15 – Information et liberté**

Les informations à caractère personnel demandées au client lors de l'établissement du contrat sont indispensables. Ces informations pourront également être utilisées à titre promotionnel par HERA DOM exclusivement. 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