

Tout contrat signé avec la société PôleServices implique l'entière acceptation de ces conditions générales de prestation. PôleServices étant une société de prestation de services, elle se réserve le droit de décision du choix des intervenants auxquels elle attribue les prestations. La volonté de PôleServices étant la satisfaction de ses clients, la société s'engage à mettre tout en œuvre pour la bonne réalisation des prestations.

I- CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE POLESERVICES

1- MODALITES DE REALISATIONS DE NOS PRESTATIONS

Pour l'ensemble de nos services, la réalisation de nos prestations est soumise, pour nos intervenants, au respect de la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date du début de la prestation. D'autre part, tout dispositif de surveillance du domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions devra être stipulé auprès de la société PôleServices.

1.1. Horaires et jours d'interventions

GARDE D'ENFANTS

Nos intervenants réalisent les prestations du lundi au dimanche, selon les jours et horaires fixés par le client et validés par PôleServices. Les prestations peuvent être réalisées par un ou plusieurs intervenants. Toute intervention ne peut être inférieure à une heure.

MENAGE REPASSAGE

Nos intervenants réalisent les prestations du lundi au vendredi, selon les jours et horaires validés entre le client et PôleServices. Les prestations peuvent être réalisées par un ou plusieurs intervenants. Ces prestations ne pourront débuter avant 08h00 et se finir après 19h00 heure. Toute intervention ne peut être inférieure à une heure.

JARDINAGE ET PETIT BRICOLAGE

Toute intervention a une durée minimale d'une heure. Ces prestations ne pourront débuter avant 08h00 et se finir après 19h00 sauf accord de PôleServices. Nos intervenants réalisent les prestations du lundi au vendredi (hors fériés). Dans certaines conditions, les jours et heures d'interventions peuvent être modifiés par la société (conditions climatiques défavorables). Le client reconnaît en être informé et accepte par avance cette possibilité de modifications par la société PôleServices.

COURS A DOMICILE, SOUTIEN SCOLAIRE, ASSISTANCE INFORMATIQUE ET ADMINISTRATIVE

Nos intervenants réalisent les prestations du lundi au vendredi. Les prestations peuvent être réalisées par un ou plusieurs intervenants. Toute intervention ne peut être inférieure à une heure et ne peut dépasser deux heures.

GARDIENNAGE DU DOMICILE

Nos intervenants réalisent les prestations du lundi au dimanche. La durée d'intervention dépendra des attentes et besoins du client.

LIVRAISON A DOMICILE ; PREPARATION DES REPAS A DOMICILE ; ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEPLACEMENTS

Nos intervenants réalisent les prestations du lundi au vendredi. Les prestations peuvent être réalisées par un ou plusieurs intervenants. Toute intervention ne peut être inférieure à une heure.

1.2. Réalisations des prestations pendant les jours fériés et heures de nuit.

Les prestations s'effectuant pendant les jours fériés non chômés seront majorées de 50% sur la base de la grille tarifaire en vigueur. Les prestations s'effectuant les jours fériés chômés seront majorées de 100% sur la base tarifaire en vigueur.

Les prestations effectuées entre 22h et 7h seront majorées de 25%

1.3. Utilisation du véhicule de l'intervenant durant la prestation

Si au cours de sa prestation notre intervenant doit utiliser son véhicule personnel une indemnité égale à 0,50 € / km parcouru sera facturée en sus du tarif horaire de la prestation (Indemnités kilométriques). Une fiche de déplacement mensuelle sera à remplir systématiquement par l'intervenant qui y inscrira le nombre de kilomètres parcourus à chaque déplacement. Cette fiche devra être validée par les signatures du client et de l'intervenant.

1.4. En cas d'annulation et/ou suspension de prestations

PôleServices réserve la possibilité au client de demander l'annulation ou la suspension d'une prestation. Pour cela il devra en informer l'agence dans les plus brefs délais par écrit avec accusé de réception et validé par PôleServices. En cas d'annulation ou de suspension de prestations, les conditions suivantes s'appliqueront :

- Si un préavis de 15 jours a été respecté par le client, aucune facturation au titre de la ou des prestation(s) considérée(s) ne sera effectuée.

- Si le préavis de 15 jours n'est pas respecté, une facturation correspondante à la ou les prestation(s) initialement prévue(s) sera appliquée.

La preuve du respect du préavis sera à la charge du client en cas de mécontentement.

2- LA DUREE DU CONTRAT

Le contrat est fixé pour une durée indéterminée pour les prestations régulières et à une durée déterminée pour les prestations ponctuelles.

2.1. Résiliation du contrat par le client

Le contrat peut être résilié à tout moment moyennant l'envoi d'un courrier recommandé parvenu 15 jours ouvrables au moins avant la prochaine intervention programmée. En cas d'absence de résiliation formelle par le client, ce dernier se verra facturer le nombre d'heures de prestations prévu au contrat jusqu'à la transmission à la société PôleServices de la résiliation du contrat.

2.1. Résiliation du contrat par PôleServices

Le contrat peut être résilié à tout moment par PôleServices en cas de non-respect par le client de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

3- MODALITES DE REALISATION DE NOS PRESTATIONS

3.1. Engagement du client : matériel ; hygiène ; sécurité ; formation ; horaires de réalisation des prestations.

3.1.1. Matériels, outillages et fournitures (hors jardinage et petit bricolage).

Le client s'engage à fournir tous matériels, outils ou produits permettant la bonne réalisation des prestations et ce entièrement à sa charge. Sont également à la charge du client les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et conserver les notices d'utilisations et d'informations afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. Dans le cas contraire le client engage sa propre responsabilité. La bonne exécution de la prestation, en partie ou en totalité, ne pourra être garantie par PôleServices si les matériels, outils ou produits fournis par le client sont inadaptés à la prestation demandée.

3.1.2. Respect des règles d'hygiène élémentaires.

Le client s'engage à laisser libre accès au salarié à l'eau courante et potable ainsi qu'aux toilettes pendant la prestation et répondre aux règles d'hygiène élémentaires.

3.1.3. Respect des règles de sécurité.

Le client devra mettre tout en œuvre pour que les prestations se déroulent en toute sécurité. Toute zone pouvant représenter un risque, à l'intérieur comme à l'extérieur du domicile, devra être sécurisée. Le client devra informer PôleServices de tout changement survenant au domicile (travaux ; matériels ; nouveaux animaux) pouvant remettre en cause la sécurité des personnes pendant les prestations.

3.1.4. Respect des processus de formations PôleServices.

PôleServices, dans le cadre de processus de formation, se réserve le droit, avec l'accord préalable du client, de réaliser une ou plusieurs prestations en binôme dans le but de parfaire la formation de nouveaux intervenants.

Dans le cadre d'un suivi qualité de ses prestations, le client autorise le personnel de l'agence PôleServices dont il dépend à effectuer des visites de contrôle à son domicile pendant l'exécution des prestations par l'intervenant.

3.1.5. Respect des horaires de réalisation des prestations.

Les horaires de fin de prestations inscrites dans le cahier des charges doivent être respectés par le client. Dans le cas d'impossibilité du respect de ces horaires, il devra en informer PôleServices.

3.2. La garde d'enfants

3.2.1 Informations et conditions spécifiques à la garde d'enfants.

Les interventions s'effectueront auprès d'un public âgé au minimum de 3ans. Le nombre maximum d'enfants pouvant être gardés par un intervenant est au nombre de 4. PôleServices se réserve la possibilité de réduire ce nombre s'il l'estime nécessaire. Les prestations auprès d'un public dit « fragile » (enfants reconnus handicapés ou en cours de reconnaissance) ne pourront être effectuées que par une société habilitée et agréée par la préfecture dont elle dépend. Dans ce cadre, le client s'engage à avertir la société de tout changement à ce titre qui pourrait être rencontré par un ou plusieurs des enfants gardés. Hormis les activités sportives encadrées par des professionnels, celles pouvant représenter un risque pour les enfants ou les intervenants devront faire l'objet d'une décharge signée par les représentants légaux.

3.2.2. Informations concernant le foyer

Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent dans le cahier des charges client. Aucun autre enfant non mentionné dans le contrat ne devra être présent pendant l'exécution de la prestation. Le client demandeur de la garde d'enfants et signataire du contrat atteste qu'il possède l'autorité parentale nécessaire à la souscription d'un tel contrat. Le client s'engage par ailleurs à faire part à PôleServices de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation.

3.2.3. Exécution de la prestation – Responsabilités et obligations des parties

3.2.3.1 En cas de déplacement hors du foyer avec le ou les enfants gardés par l'intervenant :

- un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant devra être fourni par le client à l'intervenant pour transporter en toute sécurité les enfants dans le véhicule utilisé.

- le transport du ou des enfants à la charge de l'intervenant ne pourra se faire que dans le cadre des règles de sécurité routière et dans le respect du code de la route.

3.2.3.2. L'article L. 313-26 créé dans le Code de l'action sociale et des familles prévoit que lorsque les personnes prises en charge - dans le cadre d'un établissement ou service social ou médico-social - ne disposent pas d'une autonomie suffisante pour prendre seules le traitement prescrit par un médecin à l'exclusion de tout autre, l'aide à la prise de ce médicament constitue une modalité d'accompagnement de la personne dans les actes de sa vie courante. L'aide à la prise des médicaments peut être assurée par toute personne chargée de l'aide aux actes de la vie courante à condition toutefois que « compte tenu de la nature du médicament le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni d'apprentissage particulier. »

Lorsque l'enfant est malade, l'intervenant ne peut effectuer la prise de médicament chez l'enfant qu'avec l'autorisation préalable du responsable d'agence et ce sous l'établissement par le client d'une attestation de décharge l'y autorisant. Dans tous les cas, les médicaments conservés dans leur emballage d'origine, devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation par les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant en présence de l'intervenant.

3.2.3.3. Si le client opte pour la « formule confort », la sécurité, l'occupation et le bien-être de l'enfant resteront la priorité pour l'intervenant. Les tâches complémentaires ne pourront être exécutées que lorsque l'enfant est présent au domicile mais ne requiert pas l'attention directe de l'intervenant (sieste, avant le réveil le matin...). En aucun cas le client ne pourra mettre en cause les obligations de la société PôleServices envers ces tâches complémentaires.

3.2.3.4. En l'absence du client au terme de la prestation et sans prévenance de sa part, PôleServices contactera le client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation. Avec l'accord de l'intervenant ce dernier pourra assurer la continuité de la garde ou bien le client devra informer PôleServices de l'identité de la personne habilitée à relever l'intervenant de la garde. Dans ce cadre, il devra mentionner les noms et prénoms des personnes majeures habilitées à relever la société de sa garde dans le cahier des charges. Sans réponse de la part du client PôleServices mettra tout en œuvre pour trouver la solution la plus adaptée pour assurer la continuité de la garde. Le dépassement du temps contractuel de l'intervenant sera facturé au client. PôleServices se réserve le droit de rompre le contrat client en cas de retards répétés.

3.2.3.5. Dans le cas où l'intervenant serait absent, PôleServices mettra tout en œuvre pour que la continuité de la prestation soit assurée mais sans obligation de résultat.

3.3. Jardinage et petit bricolage

3.3.1 Matériel - Produits de jardinage - Eau - Electricité

Les matériels, outils et carburants nécessaires à l'exécution des prestations souscrites auprès de PôleServices, sont exclusivement fournis par le prestataire. Seuls l'eau et l'électricité nécessaires à l'utilisation de certains matériels seront à la charge du client. Les plantes, semis, terreau ou tout autre produit phytosanitaire dont l'utilisation a été convenue avec la société sont à la charge exclusive du client. Les fournitures et matériaux nécessaires à la réalisation de prestations de petit bricolage seront également à la charge du client. Dans tous les cas, celui-ci s'engage à fournir des produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client sera engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de produits inadaptés à la prestation demandée, PôleServices ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

3.3.2. Exécution de la prestation

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le client s'engage à laisser aux intervenants de la société un libre accès à tout lieu visé par la prestation de jardinage et petit bricolage et expressément indiqué par le client lors de la visite (véranda, jardin, serre, garage, ...).

Notamment, pour des raisons de sécurité, d'organisation ou de formation, lors de l'exécution de certaines prestations, le client est informé que la réalisation de ces dernières pourra se faire par plusieurs intervenants, entraînant une diminution corrélative du temps de présence de la société chez le client. Dans ce cadre, le nombre d'heures de prestation sera calculé sur la base de la somme des heures effectuées par chaque intervenant.

3.3.3. Sous-traitance

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, la société PôleServices se réserve la possibilité de sous-traiter la réalisation des prestations à une entreprise de son choix. Dans ce cas, PôleServices reste seul garant de la bonne réalisation des prestations.

3.3.4. Location de matériel.

La demande de prestations particulières par le client nécessitant un appareillage particulier ne pouvant être fournis par PôleServices pourra faire l'objet d'une location. Les frais de locations ainsi que les frais annexes seront à la charge du client.

3.3.5. Photographies du lieu de prestation.

Dans le cadre de l'établissement des conditions de réalisation et d'exécution des prestations de jardinage et petit bricolage, la société PôleServices peut être amenée à effectuer des photographies du lieu de prestation. Si le client ne souhaite pas la réalisation de ces dernières, il devra le signaler à la société PôleServices lors de la signature du devis en cochant la case dédiée. Il est rappelé ici que l'utilisation des photographies a uniquement pour but d'imager le cahier des charges et de détailler les prestations demandées. PôleServices s'engage à n'utiliser en aucun cas ces mêmes photographies sur un autre support quel qu'il soit (publicité ; médias divers).

En outre, le client peut à tout moment demander la suppression pour l'avenir des photographies en formulant une simple demande par courrier auprès de son agence PôleServices.

3.3.6. Facturation des prestations jardinages et bricolages : Pour chaque intervention, le nombre d'heures facturées sera le nombre d'heures réellement exécutées et a minima d'une heure. Le temps sur les offres et contrats reste estimatif et ne peut tenir compte des variations non prévisibles (végétation changeante entre l'estimation et la réalisation, qualité des sols, nombre de couches de peintures à enlever, consommables peu adaptés...). Toute demi-heure commencée est due. Le client est informé que les interventions inférieures à 4 heures peuvent inclure jusqu'à 15 minutes de temps d'habillage, de préparation, d'évacuation de déchets, de nettoyage du matériel, et de transport intermission éventuel.

3.4. Gardiennage du domicile

PôleServices s'engage à réaliser les tâches précisées dans le cahier des charges établi avec le client, pendant l'absence de ce dernier. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le client s'engage à laisser aux intervenants de la société un libre accès à tout lieu visé par la prestation.

La durée maximale du temps de passage ne pourra excéder une heure. L'appel à des prestations complémentaires (jardinage, entretien du domicile, livraison de courses,...) durant l'absence du client peut s'effectuer pendant le temps de passage mais tiendra compte de la tarification respective des dites prestations. Dans le cas de prestations complémentaires, les conditions de réalisation seront celles appliquées à ce type de prestation. PôleServices se réserve le droit de refuser toute demande particulière du client si cette demande est susceptible de présenter un risque éventuel pour l'intervenant.

Cette prestation n'est pas un service de sécurité, avec vidéosurveillance, rondes et alarme. Il s'agit d'une délégation de la vigilance simple et naturelle vis-à-vis de votre habitation (fuite d'eau, coupure de courant, bris de glace). En cas d'actes de malveillances (vol, vandalisme) constatés par l'intervenant de PôleServices, la société s'engage à prévenir le client dès le constat des faits. En aucun cas la société PôleServices ne pourra être tenue responsable des incidents survenus durant l'absence du client. Le bénéficiaire s'engage à s'informer auprès de son assurance habitation sur les modalités d'intervention d'une société extérieure dans le cadre de maintenance et vigilance du domicile.

3.5. Livraison à domicile ; préparation des repas à domicile ; accompagnement dans les déplacements ; cours à domicile ; soutien scolaire ; assistance informatique et administrative.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le client s'engage à laisser aux intervenants de la société un libre accès à tout lieu visé par ces prestations.

Dans le cas d'utilisation du véhicule de l'intervenant pour la réalisation de certaines prestations, des frais kilométrique seront facturés au client (0,50€/km). Le calcul de cette indemnité est fait sur les bases des trajets indiqués sur la fiche kilométrique (signée par le client). Le cumul est fait sur le mois.

4- L'AIDE AU FINANCEMENT DE CERTAINES PRESTATIONS

Comme toute société prestataire de services déclarée auprès de la préfecture, PôleServices délivre des prestations associées aux services à la personne. Ces dites prestations peuvent ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le particulier est informé que ces bénéficiaires sont soumis aux conditions réglementaires en vigueur. Libre à lui d'en prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. PôleServices ne pourra être tenu responsable d'une modification de la réglementation appliquée aux sociétés de services à la personne.

Aucune responsabilité de la société PôleServices ne peut être reconnue quant à l'utilisation frauduleuse, à ces dépends, d'un devis ou tout autre élément d'estimation ou de simulation théorique, permettant l'obtention d'une aide par le client.

5- MODALITES DE FACTURATION.

Pour l'ensemble de nos prestations (excepté jardinage et petit bricolage), le nombre d'heures facturées correspondra au nombre d'heures planifiées durant la période de référence.

Les heures réalisées en dépassement du planning, du fait du bénéficiaire, seront facturées sur le principe que toute « demi-heure commencée est due ».

Une facture récapitulative mensuelle est adressée au client à l'issue du mois de prestation.

En cas de prestation unique, la facturation s'effectue au terme de la prestation.

II- LES CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS**1. AVANTAGES FISCAUX : REDUCTION OU CREDIT D'IMPOT ET ATTESTATION FISCALE**

PôleServices est une société prestataire de services à domicile déclarée à la préfecture. Dans ce cadre, les prestations effectuées permettent aux clients de PôleServices de bénéficier d'avantages fiscaux sous forme de réductions ou de crédit d'impôt selon la réglementation en vigueur. Le client reconnaît avoir reçu à la date de signature du contrat avec la société PôleServices une explication relative aux avantages fiscaux dont il peut bénéficier dans le cadre des prestations effectuées à son domicile.

Le client reconnaît que l'attestation fiscale, fournie par PôleServices pour l'ensemble des prestations effectuées, pourra être utilisée uniquement s'il remplit les conditions d'éligibilité aux avantages fiscaux fixées par la législation en vigueur. Le client admet qu'il a parfaitement pris connaissance de cette législation et qu'en aucun cas la société PôleServices ne pourra être tenue responsable en cas d'utilisation frauduleuse desdites attestations fiscales par lui-même.

PôleServices se doit d'envoyer au client dans les trois premiers mois de l'année civile l'attestation fiscale reprenant un récapitulatif des différentes prestations payées l'année civile précédente. L'attestation fiscale pourra être délivrée uniquement si le client est à jours dans le règlement de l'ensemble de ses factures envers PôleServices. Les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat à tout moment.

2- CAHIER DES CHARGES – NOTRE GARANTIE QUALITE

PôleServices s'engage lors de chaque signature de contrat de prestation régulière à remettre au client un cahier des charges reprenant l'ensemble des éléments descriptifs des prestations à effectuer. La signature du contrat entraîne automatiquement l'entière acceptation des informations contenues dans ce cahier des charges. Ce dernier reprend l'ensemble des missions à accomplir durant le temps de prestation tout en précisant les attentes et besoins du client.

Afin d'assurer un suivi et un contrôle de la qualité des prestations fournies par PôleServices, le client autorise un représentant de l'agence dont il dépend à se rendre à son domicile durant la réalisation desdites prestations.

Dans le cas où la prestation réalisée ne correspondrait pas aux attentes du client inscrites dans le cahier des charges, celle-ci pourrait être refaite, sous validation de PôleServices. Si la prestation fournie par PôleServices ne donne pas entière satisfaction au client, il lui suffira de faire part de la raison sous 24h à l'agence dont il dépend. PôleServices s'engagera, après constat et validation du non-respect du cahier des charges, à refaire la prestation dans les meilleurs délais. Passé ce délai, le client ne pourra recourir à notre garantie satisfait ou refait. Toute tâche effectuée à la demande du client et réalisée par l'intervenant sans être inscrite dans le cahier des charges ou sans accord préalable de PôleServices, ne pourra engager la responsabilité de la société. Par conséquent notre garantie qualité ne pourra être sollicitée par le client.

3- CONFIDENTIALITE

Une clause de confidentialité est signée par l'intervenant lors de la remise de son contrat de travail lui interdisant de divulguer l'identité et l'adresse des clients. Il s'engage à garder une discrétion absolue quant à ce qu'il voit ou entend chez les clients. Toutefois, si le salarié constate, un cas de maltraitance psychologique et/ou physique, il est tenu d'en référer sans délai, et par tout moyen, à son responsable hiérarchique qui, le cas échéant, prendra les mesures nécessaires.

4- PROTECTION DU CONSOMMATEUR, ABUS DE FAIBLESSE ET DROIT DE RETRACTATION**4.1. Protection du consommateur : articles L 121-23 à L 121-26 du Code de la Consommation**

Article L 121-23 : « Les opérations visées à l'article L 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes : Noms du fournisseur et du démarcheur ; Adresse du fournisseur ; Adresse du lieu de conclusion du contrat ; Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ; Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ; Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L 313-1 ; Faculté de renonciation prévue à l'article L 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L 121-23, L 121-24, L121-25 et L121-26. » Article L 121-24 : « Le contrat visé à l'article L 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client. »

Article L 121-25 : « Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L 121-27. »

Article L 121-26 : « Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement. »

4.2. Abus de faiblesse : L 122-8 à L 122-10 du Code de la Consommation

Article L 122-8 : « Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte. »

Article L 122-9 : « Les dispositions de l'article L 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers ou contrat ».

Article L 122-10 : « Les dispositions des articles L 122-8 et L 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil. »

4.3. Droit de rétractation

4.3.1 Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec PôleServices dans un délai de sept jours calendaires, jours fériés compris, à compter de la date de signature du contrat. Si ce délai de sept jours expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra retourner le bordereau prévu à cet effet joint au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans les délais impartis. Toute rétractation en dehors de ce cadre ne pourra être prise en compte.

4.3.2 Le client souhaitant exercer son droit de rétractation n'a aucune explication à fournir et aucune pénalité ne lui sera appliquée.

4.3.3 Les prestations ne pourront débiter avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article.

4.3.4 Toutefois, le client aura la possibilité de demander à PôleServices de démarrer l'exécution des prestations avant la fin de ce délai. Dans ce cas, le client s'engage à régler toutes les prestations effectuées.

5- TARIFS, OFFRES PROMOTIONNELLES ET MODALITES DE PAIEMENT :**5.1. Tarifs**

Les tarifs des prestations sont fixés toutes taxes comprises, lors de la conclusion du contrat entre le client et la société PôleServices. Toutefois, ces tarifs sont susceptibles d'être modifiés. En cas d'évolutions tarifaires, le client sera informé par PôleServices au minimum un mois avant l'application de cette augmentation.

Le client reconnaît que les frais annexes que peuvent exiger certaines prestations (eau ; électricité ; frais de déplacement de l'intervenant avec son véhicule, location de matériel) sont entièrement à sa charge.

5.2. Fiches horaires : transmission des heures réalisées.

Afin d'effectuer le contrôle des heures réalisées par l'intervenant lors de prestations chez le client, PôleServices met en place une fiche horaire manuscrite.

La fiche horaire client: Une fiche horaire mensuelle est envoyée par courriel au client entre le 15 et le 20 du mois pour le mois suivant. Cette fiche devra être mise à la disposition de l'intervenant dès la première prestation du mois, devront y être reportés les heures de début et de fin de chaque prestation ainsi que les signatures de l'intervenant et du client. Cette fiche devra être conservée dans le cahier de liaison au domicile du client et accessible à l'intervenant lors de chaque prestation. Le client s'engage à conserver cette fiche horaire pendant deux mois à compter de la dernière prestation du mois en cours.

La fiche horaire intervenant: Chaque intervenant rempli également en parallèle sa propre fiche horaire mensuelle qu'il transmet en fin de mois à l'agence PôleServices. Afin d'établir la facturation des prestations.

5.3. En cas de non-réalisation de la prestation

Les prestations planifiées et non effectuées totalement ou partiellement pour une raison imputable au client, seront ajoutées à celles effectivement réalisées (ex : les lieux de la prestation sont inaccessibles, les lieux de prestations représentent un risque pour la sécurité de l'intervenant, ...). PôleServices rappelle ici que ces conditions générales sont constitutives d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Si PôleServices se retrouve dans l'impossibilité d'effectuer la prestation pour une raison propre à son organisation, aucune facturation ne pourra être effective, et aucun dédommagement ne pourra être réclamé.

5.4. Offres promotionnelles

Ponctuellement PôleServices peut être amené à effectuer des offres promotionnelles soit pour des clients bénéficiant déjà de prestations réalisées par la société, soit pour les nouveaux clients ou bien concernant certains types de prestations. PôleServices s'engage à prévenir ses clients par courriel ou bien par tout moyen d'affichage en agence des offres promotionnelles pouvant les concerner. Le client s'engage à prendre connaissance des offres promotionnelles diffusées par la société. En aucun cas PôleServices ne pourra être tenu responsable de la non application desdites offres promotionnelles si le client n'en a pas fait la demande.

5.5. Règlements des Factures.

5.5.1. Modalités de paiement.

Le client peut opter pour différents moyens de paiements : **Prélèvement bancaire ; Virement bancaire ; CESU** (Chèque Emploi Service Universel) et complément par chèque ou prélèvement ; **Chèque bancaire ou postal.**

5.5.2. Procédures de paiement

Règlement par prélèvement :

- L'ordre de prélèvement est effectué lors de l'envoi de la facture.

- Le client sera informé de l'ensemble des prestations mensuelles réalisées lors de l'édition de sa facture chaque mois.

Le traitement des fichiers remis en banque pour les prélèvements étant traités en jours ouvrés, le client reconnaît par conséquent que PôleServices n'est pas garant des dates de prélèvements.

Règlement par virement :

- Le client doit, dès la réception de sa facture, procéder au virement bancaire sur le compte de PôleServices grâce au RIB fourni. Les mentions suivantes doivent obligatoirement apparaître dans le libellé de l'opération : Numéro de la, ou des, facture(s) concernées et nom du client.

Paiement par chèque :

- Le client doit, dès la réception de sa facture, envoyer son chèque à l'agence dont il dépend, complété du papillon d'identification prévu à cet effet.

Cas particulier des paiements par CESU :

- En cas de paiement par CESU (papier ou dématérialisés), le client s'engage à prévenir son agence par un écrit avant la facturation. Il devra faire parvenir ses CESU à l'agence dont il dépend à réception de la facture. Pour cela le client pourra soit les déposer directement à son agence soit les envoyer en courrier recommandé avec accusé de réception. Le moyen de paiement choisi par le client (chèque, virement ou prélèvement) complètera le règlement mensuel de la facture si le montant des CESU n'est pas suffisant.

- Aucun remboursement ne pourra être effectué sur les paiements en CESU.

5.6. Retards de paiement, prélèvements refusés : Pénalités.

Le non-respect des dates d'échéances du paiement des factures entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts s'appliqueront jusqu'à l'encaissement des sommes dues.

- le paiement forfaitaire de 50€ couvrant les frais de gestion de dossier d'impayé.

- le remboursement des frais bancaires subis par PôleServices dont la cause est imputable au client.

- le paiement immédiat de toutes les factures non encore échues.

- PôleServices se réserve le droit de suspendre ou d'annuler toutes prestations sans délai. Une indemnité forfaitaire fixée à 150 euros sera demandée pour toute facture recouvrée par voie contentieuse. PôleServices pourra rompre le contrat, aux torts exclusifs du client, passé un délai de 8 jours de mise en demeure.

6- CAS DE FORCE MAJEURE

Certaines situations indépendantes de la volonté de la société PôleServices peuvent avoir des conséquences directes ou indirectes sur le fonctionnement interne de la société et sur le bon déroulement des prestations. Peuvent rentrer dans ces cas de force majeure : les conditions climatiques, grève ou maladie du personnel, perturbation ou grève des moyens de transport. En aucun cas PôleServices ne pourra être tenue responsable de la non réalisation des prestations dans de telles situations et par conséquent les obligations imputables à la société seront suspendues.

7- ASSURANCE ET RESPONSABILITE POLESERVICES

Tous dommages occasionnés par les intervenants de la société PôleServices lors de la réalisation des prestations sont couverts par le partenaire assureur de la société. En aucun cas PôleServices ne peut être tenue responsable des dommages occasionnés par l'utilisation de produits ou matériels inadaptés fournis par le client. PôleServices ne peut être tenue responsable de l'usure d'usage des appareils ou matériels mis à disposition par le client ou de pannes techniques. De même ne seront pas couvertes par l'assurance les prestations non contractuelles et effectuées à la demande du client. D'autre part le client veillera à ne laisser aucune somme d'argent, moyens de paiement ou objets de valeur accessibles à l'intervenant. En cas de préjudices constatés par le client, ce dernier devra avertir immédiatement la société PôleServices par courriel ou par téléphone. Une confirmation par lettre avec accusé de réception devra parvenir à l'agence dont dépend le client dans les 48 heures suivant le constat des faits. Passé ce délai aucun constat de préjudice ne pourra être pris en compte.

8- CLAUSE PENALE - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le client ne peut employer le ou les intervenants qui lui auraient été présentés dans le cas de sollicitations auprès de PôleServices pour son propre compte. Le client s'engage à respecter cette clause pendant toute la durée du contrat et pendant un an à partir de la date de fin de ce dernier. Le client pourrait être redevable envers la société PôleServices d'une somme forfaitaire de 800 euros dans le cas où il ne respecterait pas cette clause pénale.

A toute fin utile, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 75 000€ en application de l'article L 8224-1 du Code du Travail.

9-CONDITIONS DE MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT ET DU CAHIER DES CHARGES

9.1. Modifications du cahier des charges imputant sur les conditions de réalisation des prestations

PôleServices peut être amené à apporter des modifications relatives au cahier des charges imputant sur les conditions de réalisation des prestations et par conséquent impactant sur le contrat client. Dans tous les cas le client validera la modification de son contrat, sous forme d'avenant, qu'il signera et datera.

9.2. Modification des conditions générales

Les présentes conditions générales de prestations pourront être modifiées à tout moment par PôleServices. La société s'engage à en informer le client dans un délai de prévenance d'un mois avant l'application définitive des modifications apportées à ces dites conditions générales de prestation. Ces modifications s'appliqueront dès le délai de prévenance atteint et ce pour l'ensemble des prestations effectuées à partir de cette date. La résiliation du contrat par le client, sera possible si les modifications apportées ne lui conviennent pas. Passé ce délai de prévenance, et dès lors que les prestations continues, PôleServices considèrera cela comme l'acceptation tacite et entière de ces modifications par le client.

10- LOI RELATIVE A L'INFORMATIQUE, AUX FICHIERS ET AUX LIBERTES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès aux informations à caractère personnel collectées par la société PôleServices lors de l'établissement du contrat. Le client a également le droit de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant, sur courrier simple, à l'adresse de l'agence dont il dépend.

PôleServices informe par la présente que les informations recueillies pourront être utilisées dans un but promotionnel ou publicitaire. Ces mêmes données pourront également être données à d'éventuels partenaires commerciaux. Lors de la signature du contrat le client pourra signaler son refus d'utiliser ces informations dans ce cadre commercial en cochant la case prévue à cet effet. Il pourra revenir à tout moment sur cette décision en écrivant à l'adresse de l'agence dont il dépend.

J'ai lu et accepté les Conditions Générales De Prestations PôleServices de Janvier 2019

DATE :/...../.....

NOM :

SIGNATURE :