

CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS

(Applicables au 1^{er} janvier 2018)

Article 1 : Généralités

Les prestations de la société HAS Halles aux Services sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur tout autre accord préalable écrit ou oral. Le client faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes.

Article 2 : Agrément et attestation fiscale

HAS Halles Aux Services est une société de service à la personne, prestataire de services à domicile autorisée sous le numéro de déclaration SAP515013043. Cet autorisation permet au bénéficiaire de bénéficier d'un crédit d'impôt de 50% (cinquante pour cent) d'un montant des heures facturées et réglées l'année précédente (article 199 Sexdecies du Code Général des Impôts). Seules les factures acquittées ouvrent droit à ce crédit d'impôt précitée. HAS Halles Aux Services s'engage à adresser à ses bénéficiaire une attestation fiscale annuelle, leur permettant de bénéficier de ce crédit d'impôts.

Article 3 : Modalités d'exécution

A défaut de réception par HAS Halles Aux Services du contrat de prestations, le contrat choisi au préalable est réputé formé dès la première prestation effectuée.

Article 3-1 : Tarif des prestations

Les tarifs d'HAS Halles Aux Services dépendent des prestations choisies et du nombre d'heures mensuellement effectuées. Le tarif général d'HAS Halles Aux Services vous est remis lors de la signature du contrat. Si tel n'était pas le cas, vous pouvez le réclamer au service commercial. Ces tarifs seront susceptibles d'être modifiées tous les ans. Le bénéficiaire en sera averti par courrier un mois avant l'application. Il pourra dénoncer le contrat de prestation qui le lie à la structure s'il le souhaite.

Article 3-2 : Durée de la prestation

Toute prestation à une durée minimale de deux heures consécutives. Toute heure commencée est due.

Article 3-3 : Fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le bénéficiaire s'engage à fournir le matériel et les produits d'entretien conformes aux normes de sécurité. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du bénéficiaire. Le bénéficiaire s'engage à limiter l'utilisation de produits dangereux et de fournir la protection adéquate à l'intervenant (e) lors de la manipulation de ces produits. Enfin le bénéficiaire s'engage à ne pas mélanger les produits.

Article 3-4 : Prestations à réaliser

Les tâches rentrant dans le cadre des services domestiques sont limitées à des tâches d'entretien courant et ne concernent pas la réalisation de gros travaux d'entretien.

Article 3-5 : Planification et modification des prestations

Toute modification ou annulation devra être signalée au maximum 48 heures à l'avance. A défaut la prestation est considérée comme due à hauteur de deux heures au tarif habituel. Ceci étant justifié par le respect du code du travail et des accords de gestion du temps de travail en vigueur dans la société.

Article 3-6 : Déplacements

De manière générale, tous les déplacements seront facturés 1 € (un euros) du kilomètre en plus du tarif horaire, dès le premier kilomètre (tarif révisable annuellement).

Article 3-7 : Les intervenants (es) à domicile

Les intervenants (es) à domicile sont salariés(es) de la société Action HAS Halles Aux Services. Leur emploi du temps est établi par la société et ne peut en aucun cas être modifié directement par le bénéficiaire. De plus, il est demandé au bénéficiaire de respecter les intervenants (es) dans l'exécution du présent contrat. L'intervenant (e) s'engage à préserver le caractère strictement confidentiel de toute information interne et externe. L'intervenant (s) ne peut recevoir du client une quelconque délégation de pouvoir relative aux avoirs, biens ou droits du client, quelle qu'en soit la nature, y compris fonds, bijoux ou autres valeurs.

Article 3-8 : Enquête de satisfaction

Une enquête de satisfaction interne sera réalisée une fois par trimestre soit par une visite de la responsable qualité soit par téléphone ou courrier. Elle vous permettra de noter et d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation

HAS Halles Aux Services – 12, avenue du Stade 06200 Vallauris

Siret : 51501304300010 – Déclaration N° SAP515013043 – RCS Antibes

Tél : 04 92 38 00 42 - info@halles-aux-services.fr - <http://www.halles-aux-services.fr>

HAS Halles Aux Services SARL au capital de 8000 €

ainsi que de juger l'assiduité et la ponctualité de votre intervenant(e). Tout ceci, bien sûr, dans le seul but d'améliorer notre service et d'obtenir votre entière satisfaction.

Article 4 : Facturation et paiement

Toute prestation d'une valeur supérieure à 100€ fera l'objet d'un devis gratuit. Un devis gratuit sera remis sur simple demande dans les autres cas.

Les prestations sont facturées sur le mois civil en fin de mois dans le cas d'un contrat mensuel. Le règlement des factures à acquitter doit parvenir dans les 7 jours suivant la date d'édition de la facture. Dans le cas d'une prestation ponctuelle, la facturation et le paiement seront immédiats. Le minimum de facturation est de deux heures. Aucun frais de gestion ne sera réclamé. Le paiement pourra se faire par chèque bancaire ou postal, virement, chèque emploi service universel employeur. En cas de rejet du chèque bancaire, les frais du rejet seront aussitôt refacturés.

Article 4.1 : Absence du personnel du prestataire

Le bénéficiaire accepte expressément les absences du personnel du prestataire dans les cas de force majeure reconnus par la jurisprudence et les cas prévus par la législation et réglementation du travail. Sont concernés notamment : les absences maladie, les accidents de travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels. Le prestataire devra, dans la mesure du possible, continuer d'assurer la fourniture de la prestation en proposant une personne de substitution. Les absences du personnel visées ci avant ne pourront en aucun cas entraîner la rupture du contrat.

Article 5 : Continuité de service

Si les prestations de service de HAS doivent être amenées à être interrompues, leur reprise s'effectuera dans les conditions ci-dessous définies :

Article 5-1 : Interruption pour cas de force majeure

En cas de force majeure, la reprise des prestations de services de HAS s'effectuera sans délai à compter de la cessation de cette dernière. Les prestations non effectuées ne seront pas facturées, ceci dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Article 5-2 : Interruption du fait de l'utilisateur pour cas de force majeure

La modification substantielle de la situation du client peut entraîner une suspension de services, cette prestation reprendra dès que l'utilisateur le permettra. L'utilisateur ou son représentant sont amenés à justifier par tout moyen, sans conditions de délai, de ces changements de situation. Les prestations habituelles qui n'auront pas pu être délivrées feront éventuellement l'objet, ou non, d'une facturation dans le cadre de la réglementation applicable.

Article 5-3 : Interruption du fait de l'utilisateur pour des raisons personnelles

Article 5-3-1 : Interruption des prestations de services avec préavis

Si l'utilisateur ou son représentant avait préalablement averti par écrit HAS de sa volonté d'interrompre la prestation de services, et ce au plus tard 30 jours avant l'interruption, la reprise des prestations de services s'effectuera à la date convenue. Les prestations habituelles qui n'auront pu être délivrées feront éventuellement l'objet, ou non, d'une facturation, dans le cadre de la réglementation applicable. Si, à la date de reprise prévue, il s'avère que l'utilisateur ou son représentant ne souhaite pas la reprise des prestations de services, les dispositions prévues au paragraphe 5-2 s'appliqueront.

Article 5-3-2 : Interruption des prestations de services sans préavis

Si l'utilisateur ou son représentant interrompt les prestations de services sans préavis, la reprise des prestations de services ne pourra intervenir que lorsque HAS sera en mesure de prendre en charge à nouveau la prestation de services. Il est rappelé que les périodes de congés ne sont pas considérées comme interruptions.

Article 6 : Résiliation du contrat

Les deux parties sont libres de mettre fin au contrat, par écrit en accusé réception, en respectant un préavis de dix jours ouvrés à réception de ce courrier (le cachet de la poste faisant foi). Le non respect de ce préavis par le bénéficiaire entraînera la facturation des prestations habituellement consommées sur la période.

Article 7 : Assurance et responsabilité civile

La société HAS Halles Aux Services a souscrit un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés au domicile du bénéficiaire par l'intervenant à domicile. La société HAS Halles Aux Services ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le bénéficiaire. Néanmoins, dans le cadre de la procédure d'indemnisation, le bénéficiaire devra indiquer, par écrit, les circonstances du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de sa procédure d'indemnisation. Tout dommage constaté devra être signalé immédiatement par téléphone et confirmé

HAS Halles Aux Services – 12, avenue du Stade 06200 Vallauris

Siret : 51501304300010 – Déclaration N° SAP515013043 – RCS Antibes

Tél : 04 92 38 00 42 - info@halles-aux-services.fr - <http://www.halles-aux-services.fr>

HAS Halles Aux Services SARL au capital de 8000 €

dans les 72 heures après la prestation, compte tenu des délais imposés par les assureurs. Sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Halles aux Services 12 avenue du Stade 06220 Vallauris, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

Article 8 : Litiges et contestations

En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le bénéficiaire est invité à contacter le service relation client de HAS Halles Aux Services au 04 92 38 00 42 (appel non surtaxé), et à faire parvenir un courrier recommandé décrivant l'objet de sa réclamation dans les deux jours ouvrés suivant l'incident.

Dans le cas où un différend avec le prestataire ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception d'une réclamation envoyée par lettre recommandée avec accusé réception à Halles aux Services (12 avenue du Stade 06220 Vallauris), exposant le lieu, la date et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine du litige, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association SOS Médiation soit par courrier (Association SOS Médiation Immeuble Le Consul 37/41, bd Dubouchage 06000 Nice) soit directement sur son site internet (www.sosmediation.com), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

Article 9 : Pénalités

En cas de retard de paiement, le bénéficiaire devra payer la somme de 50 € au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé, le remboursement à la société HAS Halles Aux Services des frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait d'un rejet du chèque, du virement ou du prélèvement. La suppression ou l'annulation, au choix de un ou de toute commande ou prestation en cours. Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majoré d'une indemnité fixée forfaitairement à 15% des sommes dues avec un minimum de 100 €.

Article 10 : Conditions particulières

Le bénéficiaire, en faisant appel à la société HAS Halles Aux Services, s'interdit, sauf autorisation express de la société, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par HAS Halles Aux Services pour effectuer des prestations à son domicile. Toute dérogation à ce principe sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal compétent.

Article 11 : CNIL

Conformément à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, HAS Halles Aux Services a fait l'objet d'une déclaration de traitement automatisé d'informations nominatives auprès de la CNIL. Les informations personnelles que tout bénéficiaire serait amené à transmettre à HAS Halles Aux Services sont soumises aux dispositions de la Loi n° 78-17 Informatique et Libertés du 06 janvier 1978. A ce titre, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant qu'il peut exercer à tout moment par mail à contact@halles-aux-services.fr ou par écrit à l'adresse suivante: HAS Halles Aux Services 12, rue du stade 06220 Vallauris-Golfe-Juan