

Le fait de faire appel aux services de SERVICES ETOILES implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous.

Le contrat est réputé formé dès la signature du bon de commande.

En sa qualité de prestataire de services, SERVICES ETOILES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour satisfaire les besoins du client.

## **1. MODALITES D'INTERVENTION**

### **1.1. FONCTIONNEMENT**

SERVICES ETOILES en tant que prestataire de services est l'employeur légal de l'intervenant(e) et assure l'ensemble des démarches nécessaires (contrat de travail, déclarations sociales, paiement des salaires et des charges sociales, ...).

### **1.2. JOURS ET HEURES D'INTERVENTION**

Chaque prestation devra être régulière et aura une durée minimale hebdomadaire de 2 heures. Les prestations auront lieu du lundi au vendredi de 9h à 18h. Aucune prestation ne sera réalisée pendant les week-ends et jours fériés.

Les jours et horaires seront définis avec le client.

### **1.3. SUSPENSIONS**

Le client pourra bénéficier d'un nombre de semaines de suspension par an (avec un maximum de 5). Pour bénéficier de ces semaines suspendues non facturées, le client devra respecter un délai de prévenance de 30 jours.

Pour les demandes occasionnelles, le client pourra annuler jusqu'à 1 semaine avant le début de l'intervention prévue. En deçà de ce délai, la demande ne pourra être prise en compte et l'intervention prévue sera facturée.

### **1.4. MATERIEL ET PRODUITS D'ENTRETIEN**

Le matériel et les produits d'entretien indispensables à l'exécution des prestations sont exclusivement fournis par le client. Celui-ci s'engage à leur conformité face à la législation en vigueur et aux normes de sécurité.

### **1.5. ASSURANCE**

SERVICES ETOILES déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile de ses clients. Tout dommage constaté devra être signalé par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 48h suivant l'intervention concernée.

SERVICES ETOILES ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien mis à disposition par le client à l'intervenant(e).

### **1.6. FORCE MAJEURE**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de SERVICES ETOILES. Est considéré comme un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de SERVICES ETOILES et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

## **2. DUREE, RESILIATION, RETRACTATION**

### **2.1. DUREE**

Le contrat signé entre le client et SERVICES ETOILES est fixé pour une durée indéterminée.

### **2.2. RESILIATION**

Le client peut résilier à tout moment son contrat par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant un préavis d'un mois avant la dernière intervention.

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

### **2.3. RETRACTATION**

Le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec SERVICES ETOILES dans un délai de sept jours à compter de la date de signature du bon de commande.

### **3. CONDITIONS TARIFAIRES**

#### **3.1. TARIF**

Le tarif des prestations est défini selon le forfait hebdomadaire retenu par le client.

Les tarifs seront susceptibles d'être modifiés, notamment en cas d'évolution de la législation sociale et fiscale. SERVICES ETOILES s'engage à prévenir ses clients un mois avant la mise en place effective d'un nouveau tarif.

#### **3.2. FACTURATION**

La facturation des prestations est mensuelle et adressée au client vers le 20 de chaque mois.

La facture détaille les heures effectuées sur le mois en cours sur la base du forfait retenu par le client et les éventuels ajustements sur le mois précédent (heures exceptionnelles supplémentaires, prestation non réalisée...).

Le montant à facturer du mois M sera la somme de ces deux parties : forfait mois M + ajustements du mois M-1.

#### **3.3. PAIEMENT**

Les prestations sont payables en fin de mois.

Les modes de paiement acceptés sont les prélèvements bancaires, les virements bancaires, les chèques et les CESU préfinancés.

En cas de paiement par chèque ou par CESU, des frais de gestion de 10 TTC seront appliqués à chaque envoi du client.

En cas de rejet de prélèvement ou de chèque, des frais de gestion seront appliqués au titre du remboursement des frais bancaires engendrés.

Toute somme non réglée à échéance pourra entraîner la suspension ou l'annulation au choix de SERVICES ETOILES de toute prestation.

#### **3.4. CONTESTATION**

Malgré les efforts de SERVICES ETOILES pour le recrutement, la motivation et la formation de ses intervenant(e)s, il est possible qu'un client juge une intervention insatisfaisante. Dans ce cas, et sous peine de nullité, le client devra informer SERVICES ETOILES de sa contestation, par téléphone dans un délai de 48h, et par écrit dans un délai d'une semaine après la réalisation de l'intervention concernée.

### **4. NON SOLLICITATION DU PERSONNEL**

L'intervenant(e) ne peut recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Sauf autorisation expresse de la société SERVICES ETOILES, le client ne peut 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 du règlement de la dernière facture établie par la société SERVICES ETOILES au client.

Si le client souhaite employer directement l'intervenant(e) qui lui a été proposé(e), il doit, en respectant un préavis de un mois et avec l'accord écrit de SERVICES ETOILES, s'engager à verser la somme de 3000 euros (trois 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 compétent.

### **5. AGREMENT DEDUCTION FISCALE**

SERVICES ETOILES est une société prestataire de services à domicile agréée par l'Etat. Dans le cadre de cet agrément, ses clients peuvent éventuellement bénéficier de réductions fiscales.

SERVICES ETOILES s'engage à faire parvenir à ses clients une attestation fiscale annuelle leur permettant de bénéficier éventuellement d'une réduction ou d'un crédit d'impôts, sous réserve du règlement complet de toutes les sommes dues.

### **6. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destinés à faciliter la gestion administrative, la gestion des ressources humaines et des clients. Les informations enregistrées sont réservées à cet usage et ne peuvent être communiquées qu'aux salariés et aux clients.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations la concernant en s'adressant à SERVICES ETOILES.