

CONDITIONS GENERALES DE VENTE applicables à partir du 1er Janvier 2011

1. Généralités

Sauf stipulation contraire, expresse et préalable, figurant au contrat, toutes nos offres et nos contrats sont soumis à nos conditions générales de vente exposées ci-dessous. Le client est censé en avoir pris connaissance et accepté toutes les clauses.

Nos offres ne sont valables que 3 mois à dater de leur émission.

2. Agrément – Déduction fiscale

La SARL Emeraude Multiservices est une société prestataire de services à domicile, agréée par l'Etat. Cet agrément permet aux clients de la SARL Emeraude Multiservices de bénéficier d'une réduction fiscale ou du crédit d'impôts .

La SARL Emeraude Multiservices s'engage à envoyer au client dans les délais prescrits par la loi, un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale. La délivrance de cette attestation ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client reste redevable envers la SARL Emeraude Multiservices. NB : Les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat à tout moment.

3. Modalités d'intervention pour les prestations MENAGE

3.1 La prestation est décrite dans le contrat. Elle est exécutée avec les moyens et le personnel de notre choix et est réalisée dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de personnel.

3.2 Le délai et la fréquence d'intervention de la prestation sont fixés d'un commun accord entre les parties. Dans tous les cas, toute prestation a une durée minimale de deux heures.

3.3 Les contrats ménage souscrits sur 52 semaines d'intervention peuvent être suspendus 5 semaines maximum par an à l'initiative du client ; au-delà, les prestations non effectuées à la demande du client feront l'objet d'un report de crédit.

Si le client souhaite interrompre temporairement les prestations ménage lors des vacances, il devra faire parvenir un courrier, ou un e-mail à La SARL Emeraude Multiservices 15 jours minimum avant la date de la dernière prestation souhaitée en mentionnant la date de reprise. A défaut, ces heures seront facturées.

4. Matériel - produits d'entretien- eau – électricité pour les prestations ménage

Le matériel (aspirateur, fer à repasser...) et les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des prestations souscrites auprès de la SARL Emeraude Multiservices sont fournis par le client. L'utilisation des produits et matériel se fera sous sa responsabilité. Il s'engage donc à ce que ceux-ci soient dans leur emballage d'origine, en bon état et conforme aux normes de sécurité en vigueur.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel ou produits inadaptés à la prestation demandée, la SARL Emeraude Multiservices ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

5. Modalités des prestations jardin

5.1 La prestation est décrite dans l'estimation. Elle est exécutée avec les moyens et le personnel de notre choix et est réalisée dans le cadre d'une estimation en temps.

5.2 Toute prestation complémentaire, non prévue à la présente estimation, donne lieu à un supplément sur la facture.

5.3 Le délai et la fréquence d'intervention de la prestation sont fixés d'un commun accord entre les parties. Les prestations non effectuées à la demande du client feront l'objet d'un report de crédit.

5.4 Déplacements : des frais de déplacement sont facturés chaque mois. Ils couvrent le temps de déplacement des intervenants.

5.5 Déchets végétaux : les travaux de jardinage produisent des déchets verts que nous évacuons et transportons en déchetterie lors de nos prestations. Ce service est devenu payant pour les professionnels. Aussi, nous sommes dans l'obligation de répercuter ce coût sur la facturation de nos prestations.

6. Matériel - produits pour les prestations de jardinage, bricolage, nettoyage

Le matériel et les produits nécessaires à l'exécution des prestations souscrites auprès de la SARL Emeraude Multiservices sont fournis par l'entreprise. L'utilisation des produits et matériel se fera sous sa responsabilité. Il s'engage donc à ce que ceux-ci soient dans leur emballage d'origine, en bon état et conforme aux normes de sécurité en vigueur.

7. Prix et modalités de paiement

7.1 Tarifs : les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale au 1er janvier et au 1er juillet de chaque année.

Les contrats souscrits tiennent compte de la mensualisation du personnel.

Toute demande complémentaire non prévue à la présente demande, donne lieu à un supplément sur la facture.

7.2 Les règlements par chèque bancaire et CESU des contrats en abonnement, occasionnent des frais de facturation.

7.3 Non-réalisation et réclamation : concernant les prestations non effectuées à la demande du client, ce dernier devra avertir la SARL Emeraude Multiservices 72 heures à l'avance, soit par courrier, e-mail ou en téléphonant au 0820.204.512.

Les prestations programmées et non effectuées du fait du client, notamment par annulation hors délai, impossibilité d'accéder sur les lieux d'intervention seront facturées.

7.4 Pénalités de retard : toute facture non réglée dans le délai de 15 jours de son envoi, portera le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues.

8. Force majeure

Tout événement indépendant de la volonté de la SARL Emeraude Multiservices et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services tels que grève ou maladie de son personnel..., est définie comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel événement a pour effet de suspendre toutes obligations mises à la charge de la SARL Emeraude Multiservices.

9. Responsabilité-Assurance

9.1 La société est assurée pour tous dommages qui pourraient être causés par les intervenants. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits d'entretien fournis par le client.

Le client s'engage à signaler ce dommage dans un délai de 24 heures à compter du moment où il en a pris connaissance en téléphonant au 0820.204.512. Tout signalement de dommage passé ce délai ne sera pris en considération.

9.2 Garantie qualité : la SARL Emeraude Multiservices s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement de l'estimation.

Pour garantir cette qualité, nous nous engageons à envoyer régulièrement des expressions qualité.

Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la prestation, celle-ci serait soit refaite, soit remboursée et ce, au choix de la SARL Emeraude Multiservices. Pour cela, la réclamation doit être faite immédiatement (dans les 24h) au 0820.204.512. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération.

Nous émettons des réserves sur les éventuelles tâches indélébiles, brûlures, traces d'usure, de décoloration ou d'humidité qui peuvent actuellement exister sur l'ensemble des supports à nettoyer.

10. Résiliation

La durée et la fréquence de la prestation commandée sont fixées dans le contrat. Le contrat est souscrit pour une période indéterminée et est résiliable par lettre recommandée moyennant un préavis de 1 mois.

11. Clause pénale - non sollicitation du personnel

Sauf autorisation écrite et préalable de la SARL Emeraude Multiservices, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte, tout salarié qui lui aurait été proposé par notre société, pour effectuer des prestations. Cette interdiction est limitée à 6 mois à compter du règlement de notre dernière facture établie. En cas de non-respect de cette clause le client sera tenu de payer immédiatement à la SARL Emeraude Multiservices, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 € (mille euros).

11. Informatique et libertés

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de commande, sont indispensables à la passation de celle-ci. Elles seront conservées le temps nécessaires à cette finalité. Toutefois et conformément à la loi informatique et liberté 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 : SARL Emeraude Multiservices Les Bois Hus 22100 Quévert

12. Litiges

En cas de litige, seuls les tribunaux du ressort de la société Emeraude Multiservices sont compétents.