

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

Article 1 – GENERALITES

Sauf stipulation contraire ou préalable figurant au contrat, toutes nos offres commerciales sont soumises aux présentes conditions générales de service. Faire appel aux services de Accès Nettoyage Services Aux Particuliers vaut son acceptation sans réserve.

Article 2 - MODALITES D'INTERVENTION

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le client. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de deux heures (sauf prestations forfaitaires). Si le client souhaite annuler ou reporter une prestation, il doit en informer ANSAP par téléphone au 05 16 59 01 90 au plus tard 72h avant la date de la dite prestation.

Article 3 – DUREE

Les deux parties sont libres de mettre fin au contrat, par écrit, en respectant un préavis de 1 mois (Y compris pour raison d'entrée en maison de retraite). Le non respect de ce préavis par le client entraînera la facturation des prestations habituellement consommées sur la période.

Article 4 - MATERIEL - PRODUITS D'ENTRETIEN

Le matériel et les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services souscrits auprès d'Accès Nettoyage Services Aux Particuliers sont exclusivement fournis par le client sauf contre-indication prévue dans le contrat. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Article 5 - TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1 Tarifs

Prestations ponctuelles et Prestations régulières: le tarif appliqué correspond au tarif énoncé lors d'un devis écrit préalablement aux prestations.

5.2 Contrôle des heures réalisées

Le client accepte sans condition l'organisation d'Accès Nettoyage Services Aux Particuliers vis-à-vis du contrôle des heures réalisées qui est effectué par l'intervenant employé par Accès Nettoyage Services Aux Particuliers. Tout quart d'heure commencé est dû.

5.3 Règlement des prestations

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées du fait du client, notamment par annulation hors délai, impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés. Toutefois, toutes les prestations programmées non effectuées par l'intervenant pour des raisons non imputable au client ne seront pas facturées et ne donneront lieu à aucun dédommagement. Une facture récapitulative mensuelle est adressée au client. Pour les clients dits « réguliers », ayant fait l'objet d'une convention de services, une facture récapitulative mensuelle leur sont adressées. Le règlement des prestations s'effectue au comptant et sans escompte, par chèque ou par chèque CESU (frais de gestion CESU à la charge du client) et au plus tard le 10 du mois suivant l'exécution des prestations. En cas d'envoi par courrier, le cachet de la poste faisant foi. Pour les autres clients, dits « ponctuels », le règlement est à réception de facture.

5.5 Pénalités de retard

Tout chèque ou prélèvement rejeté entrainera le remboursement à Accès Nettoyage Services Aux Particuliers des frais bancaires à hauteur de 15 € HT.

Toute somme non payée à l'échéance pourra entraîner la suspension ou l'annulation, de toute commande ou prestation en cours. Accès Nettoyage Services Aux Particuliers se réserve le droit d'imputé

5 % de pénalité pour tout règlement reçu en retard avec un minimum de 10 € HT.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 15 % des sommes dues avec un minimum de 60 € HT.

5.6 Réduction ou crédit d'impôt

Accès Nettoyage Services Aux Particuliers est une société prestataire de services à domicile agréée par l'Etat. Les prestations permettent aux clients de bénéficier des réductions fiscales ou du crédit d'impôts. Accès Nettoyage Services Aux Particuliers s'engage à délivrer au client en début d'année suivante une attestation fiscale des interventions effectuées l'année précédente sous réserve du règlement complet de toutes les sommes dues. Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées. Le client reconnaît que les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat à tout moment.

Article 6 – CONTESTATIONS

Malgré tous les efforts de Accès Nettoyage Services Aux Particuliers pour satisfaire les attentes de ses clients; le client peut se déclarer non satisfait. Dans ce cas, le client devra prendre contact avec Accès Nettoyage Services Aux Particuliers par écrit au plus tard 48h après la fin de la prestation qualifiée de non satisfaisante par le client. Accès Nettoyage Services Aux Particuliers s'engage à prendre contact avec le client au plus tard 48h après avoir pris connaissance du message du client et mettra alors tout en œuvre pour le satisfaire dans la limite de ses obligations contractuelles.

Article 7 - RESPONSABILITE – ASSURANCE

Accès Nettoyage Services Aux Particuliers a souscrit un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés au domicile du client par l'intervenante. Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des dommages dus au mauvais état du matériel et aux produits d'entretien fournis par le client. Néanmoins, dans le cadre de la procédure d'indemnisation, le client devra indiquer, par écrit, les circonstances du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de la procédure d'indemnisation. Une franchise de 200€ sera appliquée.

Article 8 - NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Le client, en faisant appel à Accès Nettoyage Services Aux Particuliers s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé 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 de grande instance.

Article 10 - MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Accès Nettoyage Services Aux Particuliers se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Le client sera informé des nouvelles conditions générales de vente au moins un mois avant leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre aux nouvelles conditions générales de vente pourra arrêter les prestations conformément à l'article 3. La continuité des prestations par le client entraînera l'acceptation des nouvelles conditions générales de vente.

Article11 – DELAI DE RETRACTATION

Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, vous disposez, dans le cas d'une démarche à domicile de notre service commercial, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat de prestations conclu entre vous-même et le représentant d'Accès Nettoyage Services Aux Particuliers.