



## CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

### Prestation de jardinage

Les prestations de jardinage effectué par **Service à Dom'** sont soumises aux présentes conditions générales spécifique. Le client faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des conditions présentes. Ces conditions générales de vente sont applicables à tous les bénéficiaires à partir du 1<sup>er</sup> février 2020.

**1. Objet :** Le présent document définit les conditions générales dans lesquelles Service à Dom' s'engage à réaliser pour le bénéficiaire les prestations de service à la personne décrites dans le contrat de prestations de services signé entre Service à Dom' et le bénéficiaire.

**2. Commande :** Un devis est établi avant le début des prestations. La signature du devis par le bénéficiaire valant pour acceptation du devis et engagement pour Service à Dom' à mettre en place les prestations demandées. Dans l'hypothèse où Service à Dom' serait dans l'impossibilité de mettre en place les prestations demandées, Service à Dom' s'engage à en informer immédiatement le bénéficiaire et à tout mettre en œuvre pour orienter le bénéficiaire vers une solution de remplacement.

**3. Conditions d'exécution des prestations :** Les prestations sont réalisées au domicile du bénéficiaire. Les appareils et matériel sont fournis par Service à dom', préalablement portées à la connaissance de l'intervenant. Service à Dom' s'engage à fournir au bénéficiaire un ensemble de compétences, en particulier avec des moyens humains qualifiés.

Les travaux sont exécutés par le personnel de Service à Dom' lié par un contrat de travail conforme à la législation en vigueur. Service à Dom' s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les recommandations et prérogatives demandées par le bénéficiaire. Service à Dom' s'engage à remplacer dans les meilleurs délais tout intervenant qui serait défaillant. Le bénéficiaire s'engage à ne prendre aucune décision envers les collaborateurs de Service à Dom' sauf cas d'urgence en matière d'hygiène et de sécurité. Pendant l'exécution des travaux, le bénéficiaire demeure gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à disposition des collaborateurs de Service à Dom'.

Les déchets verts peuvent être évacués sur simple demande lors du devis. Seul les déchets produits par les intervenants de Service à dom' seront enlevés, comme précisé sur le devis.

**4. Durée du contrat :** le présent contrat est conclu, soit pour une durée déterminée, soit pour une durée indéterminée et selon les mentions prévues dans le devis.

- si le contrat est à durée déterminée, il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue.

- si le contrat est à durée indéterminé, il pourra être résilié à tout moment par l'ensemble des parties, moyennant un délai de préavis de deux semaines (15 jours), par courrier avec accusé de réception. La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat.

**5. Absence du personnel de Service à Dom' :** Le bénéficiaire accepte expressément les absences du personnel de Service à Dom' dans les cas de force majeure reconnus habituellement. Sont concernés notamment : les absences pour maladie, les accidents du travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels, les congés de formation, des conditions climatiques défavorable. Dans la mesure du possible, Service à Dom' s'engage à assurer une continuité de services, par une autre personne faisant partie du personnel. Les absences du personnel visées ci-avant ne pourront en aucun cas entraîner la rupture du contrat.

**6. Planification et modification des interventions :** Les plannings des intervenants sont établis selon les critères des bénéficiaires. En conséquence les demandes de prestations supplémentaires ou de changement de planning ne peuvent être garanties, moins de 3 jours avant notre intervention, ceci afin de préserver le travail des intervenants et des plannings préétablis avec les autres bénéficiaires.

**Service à dom' se réserve le droit de reporter les interventions selon les conditions météorologiques défavorable à la bonne exécution du chantier ou représentant une insécurité pour les intervenants. Le bénéficiaire en sera averti le matin même par téléphone ou sms.**



Une nouvelle date sera proposée au bénéficiaire dans les meilleurs délais. Seul Service à dom' est à même de juger le niveau des conditions météorologique qui entrainerait une annulation de prestation et de son report.

**Aucune pénalité ou indemnisation sera accordé pour cette modification.**

**En cas d'annulation de la part du bénéficiaire moins de 2 jours à l'avance, la prestation sera facturée en totalité sauf cas d'urgence médicale sur justificatifs. Les annulations par téléphone sont admises.**

**7. Prix :** Le prix correspond aux prestations du présent contrat selon le barème indiqué aux conditions particulières. Il est établi en TTC, deux formules sont à votre disposition :

- 1°) Un abonnement annuel, avec des prestations régulière et suivie dans le temps.  
Une facture annuelle sera établie et à régler comptant (des facilités de paiement peut être fait, voir le gestionnaire)
- 2°) Une autre sous forme de forfait tout compris  
Travail forfaitaire pour des missions ponctuelles, selon vos besoins. Un devis vous sera au préalable envoyé et soumis à votre acceptation avant le début du chantier. Un acompte peut vous être demandé pour toute réservation le solde sera à régler à la fin du chantier.

Les tarifs de nuit commencent à 22h et se terminent à 6h59 le lendemain ; une majoration 25% sur le prix unitaire de référence sera appliqué. Les jours fériés ainsi que les samedis et dimanches sont également majorés de 25% sur le tarif de référence. Le 1<sup>er</sup> Mai et le 25 décembre sont facturés le double du tarif de référence.

**8. Modalité de paiement :** Les factures sont établies à chaque fin de mois sur la base du relevé d'heures signé par le bénéficiaire. Le décompte des heures ainsi que des interventions sont indiquées sur la facture de chaque mois. En cas d'erreur sur la facture, le bénéficiaire s'engage à le signaler à Service à Dom' par retour de facturation, une régularisation sera effectuée sur la facturation du mois suivant.

Lorsque le bénéficiaire a opté pour un forfait annuel, la facture est établie mensuellement sur la base du devis signé. La régularisation se fait en fin d'année en fonction des heures effectivement réalisées et attestées par les relevés d'heures mensuels signés par le bénéficiaire.

#### Les factures sont payables à réception

Dans le cas où une facture n'est pas réglée dans les délais impartis, Service à Dom' se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations. Par ailleurs des pénalités de retard peuvent être appliquées. Cette indemnité forfaitaire est fixée à 40€. A noter que cette indemnité est due, quel que soit le montant de la créance, à partir de 1 jour de retard, sans mise en demeure préalable. Enfin, en cas de rejet de paiement les frais inhérents à l'incident seront systématiquement refacturés au bénéficiaire.

**9. Attestation fiscale :** Service à Dom', conformément à la législation en vigueur sur le principe de la déduction fiscale associée aux services à domicile, s'engage à adresser au bénéficiaire une attestation fiscale lui permettant de bénéficier de ladite réduction d'impôts. Cette attestation mentionne le nom et l'adresse de Service à Dom', son numéro d'identification, le numéro et la date de délivrance de son agrément, le nom du bénéficiaire et son adresse, le montant effectivement encaissé ainsi que la durée totale annuelle des interventions.

L'attestation parviendra au bénéficiaire avant le 31 Mars de l'année civile suivante à la condition d'être à jour de ses factures. Il est expressément convenu entre les parties que seules les factures effectivement encaissées par Service à Dom' ouvrent droit à la réduction d'impôts précitée et ce conformément à l'article 199 du Code Général des Impôts.

**10. Assurances :** Service à Dom' s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels, directs dont il serait rendu responsable.

Le bénéficiaire prend à sa charge l'assurance de tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble desdits matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.



**11. Responsabilité :** Service à Dom' s'engage à apporter à l'exécution des prestations tous ses soins. La responsabilité de Service à Dom' ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part. Dans la mesure où le bénéficiaire démontrerait avoir subi un préjudice du fait de Service à Dom', celui-ci ne pourrait couvrir le dommage de quelque nature que ce soit, que dans les limites du coût de la facturation afférente à la phase des travaux en cause et à la couverture d'assurance civile de Service à Dom'. En aucun cas la responsabilité de Service à Dom' ne saurait être recherchée lorsqu'il y a faute, négligence, omission ou défaillance du bénéficiaire, force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de Service à Dom' tels que grèves, troubles sociaux, calamités publiques, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Service à Dom' n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

**12. Résiliation :** En cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations au titre des présentes, cette dernière pourra faire valoir la résiliation par courrier simple. D'une manière générale le bénéficiaire et Service à Dom' peuvent mettre un terme au contrat à tout moment par courrier en respectant un préavis de 15 jours. (Sauf pour les contrats de moins de 1 mois, délai réduit à 48h). La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat.

Ce préavis n'étant pas à effectuer si le bénéficiaire rentre en structure d'hébergement, d'hospitalisation, non prévus ou en cas de décès. En cas de non-respect de ces clauses, les prestations programmées sont dues.

**13. Non sollicitation de personnel :** Le bénéficiaire s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de Service à Dom' ayant participé à la réalisation de travaux, objet des présentes pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois.

**14. Confidentialité :** Service à Dom' et le bénéficiaire s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

**15. En cas de litige :** Faire un recours auprès du responsable de service (demande d'entretien, courrier...), auprès de la Direction. Faire appel à une personne qualifiée que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'Action Sociale, des Familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée, votre expression sera assurée par :

- Enquête de satisfaction mensuelle, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre.
- Le carnet de liaison mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant en cas d'absence de votre part.

**16. Modification du contrat :** Tout ou partie du contrat étant amenées à être modifiées, par l'une des deux parties, se fera par le biais d'un avenant, avenant ne reprenant que la partie à modifier, le reste étant réputé inchangé.

Le bénéficiaire a droit d'accès et de modification concernant les données de son dossier dans les supports de communication/contractualisation.

**17. Permanence :** Un numéro de téléphone d'astreintes est à votre disposition les nuits dès 18h30 et les week-ends 24h/24h afin d'assurer une permanence de sécurité.

Ce Numéro de téléphone est à diffusion restreinte, c'est-à-dire, qu'il ne concerne que les intervenantes et les bénéficiaires « clients » de la structure. Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tierces personnes qui souhaiteraient nous contacter, la ligne du bureau est prévue à cet effet.

**18. Loi applicable :** Le présent contrat est régi par le droit français. Toute contestation sera portée devant le tribunal compétent de nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

**Signature du bénéficiaire** précédée de « Lu et approuvé »