

Le fait de faire appel aux services de REMUE-MENAGE implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous :

### **I. Modalité d'exécution**

**L'intervention :** La durée minimale d'intervention est de deux heures sur Nantes et 3 heures sur une autre ville. Elle ne peut commencer avant 8 heures et se finir après 20 heures sauf accord de la société REMUE-MENAGE.

**Assurance – Responsabilité – Contestation :** REMUE-MENAGE déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés aux domiciles et ne saurait être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par les clients. 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 250 euros sera appliquée.

**Fourniture du matériel et des produits d'entretien :** Le matériel et les produits d'entretien indispensables au bon déroulement de la prestation sont fournis par le client, qui s'engage à ce que ceux-ci soient en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

**Annulations et modifications des interventions :** Les intervenants sont salariés de la société REMUE-MENAGE. Leur planning est établi par celle-ci et ne peut en aucun cas être modifié directement par le client.

Le client doit informer la société REMUE-MENAGE :

- Pour annuler une prestation, le client doit informer la société en respectant un préavis de 10 jours.
- Pour annuler plus d'une prestation, le client doit informer la société en respectant un préavis de 1 mois.

Le client peut prévenir soit en envoyant un e-mail : [contact@remuemenance.fr](mailto:contact@remuemenance.fr)

Ou en envoyant un courrier : 6 rue de Brest 44300 Nantes

Lorsque le client ne prévient pas la société REMUE-MENAGE d'une annulation, dans les délais précités, la prestation prévue sera facturée entièrement. Pour toute modification de la répartition des horaires sur la semaine, le préavis de la mise en place du changement est de 1 mois au maximum.

**Intervenant :** Tous les salariés mis à disposition chez le client, sont salariés de la société REMUE-MENAGE sauf autorisation écrite et préalable de la société REMUE-MENAGE, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui aurait été proposé par la société REMUE-MENAGE pour effectuer les prestations. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par la société REMUE-MENAGE. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement à la société REMUE-MENAGE à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

**Les règles déontologiques :** L'intervenant ne peut recevoir du client aucune délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou autres valeurs.

**Déplacement :** Les déplacements compris dans la prestation font l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

**Force majeure :** Tout événement indépendant de la volonté de la société REMUE-MENAGE et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services tel que notamment maladie de son personnel, grève des moyens de transport ... est défini comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel événement a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge de la société REMUE-MENAGE.

**Réclamation :** Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la dernière prestation réalisée, celle-ci serait soit refaite, soit remboursée et ce au choix de la société REMUE-MENAGE. Pour ce faire, la réclamation devra être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception comprenant les motifs de l'insatisfaction, notifiée au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation concernée. Toute contestation intervenue en dehors de ce cadre (contestations hors délai, motifs de l'insatisfaction imprécis ou non précisés, ...) ne donnera pas lieu au bénéfice de cette garantie. Dans le cadre de l'exécution des présentes, il est convenu que le terme « refait » signifie que la société REMUE-MENAGE s'engage à refaire la partie de la prestation ayant entraîné l'insatisfaction du client, sans frais supplémentaires pour ce dernier, et aux dates et heures choisies par la société REMUE-MENAGE. En cas d'insatisfaction répétée du client, la société aura la possibilité de résilier le contrat sous réserve de respecter un préavis d'une semaine, sans que cela ne puisse donner droit à un préjudice des dommages et intérêts de la part du client.

### **II. Prix et modalités de paiement**

**Composition du prix :** Le prix des prestations est net pour le client. Il tient compte des frais de recrutement, de formation des intervenants, du coût de la main d'œuvre (charges sociales incluses), et de la TVA.

**Révision :** Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la signature du contrat de service. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale et fiscale, la société REMUE-MENAGE s'engage toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

**Facturation des prestations :** Les prestations sont facturées sur la base des fiches de temps signées par le client et l'intervenant. La société REMUE-MENAGE transmet au client une fiche de temps en double exemplaire à chaque début de mois. A la fin de chaque intervention, le salarié indique le nombre d'heures effectuées. Cette fiche est signée par l'intervenant et le client. Si toutefois les fiches de temps ne sont pas signées par le client alors aucune réclamation ne pourra être acceptée. La fiche de temps est retournée par l'intervenant en chaque fin de mois à la société. Les prestations sont facturées en début de mois pour les prestations du mois précédent.

**Paiement :** Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 1 fois et demie le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé.
- Le remboursement à la société REMUE-MENAGE des frais bancaires qu'elle aurait supporté du fait d'un rejet du chèque ou de prélèvement.
- L'exigibilité de toutes factures non encore échues.
- La suspension ou l'annulation, au choix de la société REMUE-MENAGE de toute commande ou prestation en cours. Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 15% des sommes dues avec un minimum de 100 euros.

### **III. Durée du contrat – résiliation**

Le présent contrat est fixé pour une durée indéterminée. Les deux parties sont libres de mettre fin au contrat

- a. Sans motif en respectant un délai de 1 mois. Durant le 1er mois d'intervention, le client peut mettre fin au contrat à tout moment sans préavis.
- b. En cas d'inexécution par l'autre partie de ses obligations en respectant un préavis de 8 jours. Le client doit informer ladite société par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **IV. Agrément et attestation fiscale**

La société REMUE-MENAGE est une société prestataire de services agréés par l'état. Les prestations effectuées dans le cadre de l'agrément permettent aux clients de REMUE-MENAGE de bénéficier des crédits ou réductions d'impôts en vigueur. La société REMUE-MENAGE s'engage à envoyer au client en début d'année un récapitulatif des interventions réalisées chez lui l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir une réduction ou un crédit d'impôts. La délivrance de l'attestation fiscale se fait conformément à la législation en vigueur, et sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers la société REMUE-MENAGE. Attention : les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat de service sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat.

### **V. Informatique et libertés**

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la signature du contrat sont indispensables à la gestion des interventions. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Toutefois, conformément à la Loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à notre siège à Nantes.