

Conditions générales de vente

OBJET SOCIAL : La société a pour objet la fourniture de prestations et de l'organisation de prestation de services à la personne, au domicile des particuliers : courses, garde d'enfants (y compris les moins de 3 ans), assistance aux personnes âgées et/ou en situation de handicap, ménage, repassage, petits travaux de jardinage, prestations dites « homme toutes mains », aide aux devoirs, gardiennage, etc. D'une manière générale, fournir des prestations de service pour accomplir des tâches commandées dans un cadre légal et moral par les clients.

AGREMENTS : L'Entreprise COUP DE MAIN MALIN possède un agrément simple numéro 2006/1/64/72 en date du 13 décembre 2006 et un agrément qualité numéro 2007/2/64/45 en date du 3 avril 2007, délivrée par La DDETEP des Pyrénées Atlantiques (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi, et de la Formation Professionnelle). Cet agrément nous permet d'intervenir auprès des personnes dites « fragiles » (personnes âgées, handicapées, enfants moins de 3 ans, etc...) et permet à notre clientèle de particuliers d'obtenir une réduction d'impôt de 50% sur la globalité des prestations facturées et réglées dans l'année, pour peu qu'elles s'inscrivent dans les activités à domicile ouvrant droit à une réduction d'impôts, soit la garde d'enfant, le ménage et le repassage, le petit jardinage, le petit bricolage (prestation homme toutes mains), la présence à domicile, la préparation et la livraison du repas, la livraison de courses, l'aide administrative, et le soutien scolaire ou le soutien informatique. Cette réduction est plafonnée dans la limite de 12 000 €/an d'achat par foyer fiscal, soit une réduction maximum de 6000 €/an, auxquels s'ajoutent 1500€ supplémentaires par enfant ou personne âgée à charge, soit au total 7500€ de réduction dans la limite de 15000€/an.

ATTESTATION FISCALE : Afin de bénéficier des réductions d'impôts, COUP DE MAIN MALIN remet chaque année au client une attestation fiscale, avant le 31 janvier de l'année en cours. Celle-ci concerne alors les prestations effectuées l'année précédente. Elle doit attester de la nature des services fournis, de la durée annuelle des interventions, des codes identifiants les salariés intervenus, des modalités de paiement du client, et du montant total des prestations effectivement acquittées ouvrant droit à réduction d'impôt. Le client doit alors joindre à sa déclaration cette attestation. A noter qu'il doit aussi conserver toutes les factures acquittées, à fin de contrôle.

PRESTATION HOMME TOUTES-MAINS : Selon la législation en vigueur, les prestations « homme toutes mains » pour les particuliers concernent des tâches occasionnelles de très courte durée et ne nécessitant pas de qualification particulière, soit le montage et démontage de meuble, le déplacement de mobilier, l'aide à votre déménagement, la pose de tableaux, le changement d'ampoule, l'accrochage des rideaux, le rangement de la cave, du débarras, ou du grenier, l'installation et le branchement de votre nouveau téléviseur, et les petits travaux de bricolage, dont le résultat final est placé sous la responsabilité du client, au sens où celui-ci ne peut prétendre au même niveau de qualité qu'un artisan professionnel, auquel COUP DE MAIN MALIN ne saurait se substituer. Il est donc important d'établir un dialogue entre le client et la direction de COUP DE MAIN MALIN avant d'entamer tous travaux dont nous ne pourrions garantir une qualité minimale. Ces prestations sont limitées à 500 € par an et à environ 2 heures par prestation. COUP DE MAIN MALIN fournit les petits outils nécessaires au bricolage, les consommables demeurant à la charge du client.

PRESTATION GARDE D'ENFANTS : Le client s'engage à respecter une période d'acclimatation avec l'intervenant et, en cas d'absence, à laisser les clés de son domicile dans le cartable de l'enfant le plus âgé. Tout retard du client qui mobilise l'intervenant au-delà des horaires prévus pourra être compensé ou donner lieu à une facturation complémentaire. Dans ce cas, toute heure entamée sera entièrement redevable au tarif en vigueur et figurera sur la prochaine facture.

GESTION ADMINISTRATIVE : COUP DE MAIN MALIN est uniquement prestataire de services et ne fait appel à aucune sous-traitance. En conséquence, il est l'employeur de son personnel et s'occupe de toute la logistique administrative, de la rémunération aux paiements des charges sociales, en passant par l'établissement des contrats de travail et le recrutement.

OBLIGATIONS MORALES : Chaque intervenant de la SARL COUP DE MAIN MALIN est tenu de signer une charte morale avec une clause de non concurrence. Un client ne peut employer de manière directe ou indirecte et durant 1 an, tout salarié qui lui a été proposé, sauf autorisation expresse de la société. En cas de non respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement à COUP DE MAIN MALIN, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros. Le salarié contrevenant s'expose, en outre, à des sanctions professionnelles. En cas de litige avec le personnel, nous jouons un rôle de médiateur, et nous nous engageons à changer et remplacer le personnel si celui-ci ne vous convient pas. Pour sa part, le client a l'obligation de ne pas demander au personnel des tâches dégradantes ou humiliantes pour la personne, de même qu'il ne peut prétendre à un service non expressément demandé lors de la signature du contrat de vente. **FORMATION ET CONTROLE :** Notre entreprise applique strictement le droit du travail et effectue un contrôle régulier de son personnel, afin qu'il respecte la charte déontologique que nous nous sommes fixée. Son travail doit tendre vers l'entière satisfaction du client. Il doit respecter son intimité et effectuer réellement les heures payées. C'est pourquoi nous définissons avec vous avant chaque intervention les objets, les lieux intimes, et les contraintes morales, matérielles, spatiales et temporelles à respecter dans votre domicile. Nous nous attachons aussi à contrôler la qualité du travail effectué et la formation du personnel, aux travers de réunions fréquentes avec celui-ci. De même nous établissons régulièrement un contact téléphonique avec vous afin de vérifier votre satisfaction.

MOUVEMENT DU PERSONNEL : COUP DE MAIN MALIN embauche son personnel en contrat à durée déterminée ou indéterminée, et tente de maintenir chez sa clientèle le même salarié du début à la fin de la prestation. Toutefois, la société ne peut être tenue pour responsable des mouvements de son personnel démissionnaire, en congé, malade, ou renvoyé pour faute grave. Quelles que soient les circonstances, COUP DE MAIN MALIN garantit donc à sa clientèle qu'un salarié compétent et formé choisi par la société assurera la prestation dans un délai maximum de 48h, en remplacement de la personne défaillante.

REGLEMENT : Le paiement s'effectue à la fin de chaque mois, sur présentation de la facture. Sauf exception, les intervenants ne sont pas habilités à recevoir de règlement.

DEPLACEMENT : Tous nos tarifs comprennent la prestation fournie et le déplacement inclus dans les limites géographiques du BAB (Bayonne Anglet Biarritz) et de ses environs immédiats. Tout déplacement de notre personnel hors du BAB ou de ses environs immédiats et après accord téléphonique entre le client et COUP DE MAIN MALIN pourra donner lieu, dans certains cas, à la facturation supplémentaire de frais kilométriques.

MODALITE D'INTERVENTION : Le type de prestation, ainsi que les journées d'intervention sont convenus par téléphone entre le client et la société, puis définis par écrit lors de la signature du contrat de vente. Lors de la première intervention, et suite à une contrainte temporelle ne permettant pas l'établissement d'une fiche de renseignement client, il peut lui être demandé une confirmation par fax signée de la mention « Bon pour accord », qui vaut acceptation du contrat, des tarifs en vigueur et des conditions générales de vente. En tout état de cause et à défaut de réception du contrat de mise à disposition, le contrat est réputé formé dès la première prestation effectuée.

MATERIEL : Le matériel ménager, les produits d'entretien, ou encore le siège auto d'un enfant ou autre matériel spécifique à l'accompagnement d'une personne en situation de dépendance, devront être fournis par le client, sauf mention spéciale dans le contrat de vente. A défaut, COUP DE MAIN MALIN loue le matériel auprès de sociétés spécialisées externes. Celui-ci demeure à la charge du client, après accord préalable écrit sur devis.

ASSURANCE : COUP DE MAIN MALIN déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par ses prestataires et ne saurait être tenu pour responsable des dommages dus à la défectuosité ou à la non-conformité d'usage du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Tout dommage doit être immédiatement signalé par le client et confirmé par écrit au plus tard dans les 24 heures suivant la prestation.

TYA : La Taxe sur la Valeur Ajoutée sur les services donnant droit à réduction d'impôt pour les particuliers est de 5,50%.

FRAIS DE GESTION : COUP DE MAIN MALIN ne fait payer aucun frais de gestion ou de résiliation à ses clients. Seules les heures de service consommées sont dues, au tarif défini par notre grille tarifaire en vigueur, dans les limites géographiques du BAB (Bayonne Anglet Biarritz) et de ses environs immédiats.

RUPTURE DE CONTRAT DE SERVICE : les clients sont libres d'interrompre leur contrat de prestation de service quand ils le souhaitent. La rupture doit être signalée par écrit. Si celui-ci n'est pas arrivé à son terme, dans le cadre d'une formule, forfait, ou abonnement, le tarif horaire appliqué sera celui défini comme « prestation sans engagement de durée » dans notre grille tarifaire en vigueur. Cette modalité ne s'applique pas à la prestation « homme toutes-mains », car conformément à la législation, celle-ci ne peut être vendue que dans le cadre d'un abonnement, et doit donc arriver à son terme.

TARIFS : « PRESTATION -10 heures/mois » OU « PRESTATION +10 heures/mois » : la société applique deux tarifs différents. Si le client consomme moins de 10h de prestation par mois, le tarif appliqué est celui de « - 10 heures/mois ». Au-delà de 10h/mois, le tarif est celui de « +10 heures/mois », comme défini dans notre grille tarifaire en vigueur. Cette modalité n'a pas cours lorsque le client est indisponible, part en vacances, ou souhaite simplement interrompre sa prestation quelque temps. Tous nos tarifs sont disponibles en ligne sur www.coupdemainmalin.com ou bien, sur simple demande de votre part. Toute intervention effectuée le 1^{er} mai sera majorée de 100%.

FEUILLE D'HEURE : La signature de la feuille de travail des heures réalisées pour chacune des interventions vaut acceptation de la prestation et donc du règlement de la facture correspondante. En cas d'absence de signature du client, la seule signature de l'intervenant vaut acceptation de la prestation et donc, du règlement correspondant.

ENCADREMENT : Le client se charge de l'encadrement et, s'il y a lieu, de la consignation par écrit de sa mission et de ses interdictions. COUP DE MAIN MALIN n'a pas d'obligation de résultat autre que celui de sa mission et ne peut être tenu pour responsable des conséquences et agissements de l'intervenant autres que ceux prévus dans le cadre de sa mission.

CONTESTATION : Malgré tous les efforts de contrôle qualité sur nos prestations, il peut se présenter des situations où le client se déclarera non satisfait du service effectué. Le client doit alors expressément nous signifier son mécontentement sous 48 heures, au choix par téléphone, mail ou par courrier. Dès réception de l'information, un responsable de COUP DE MAIN MALIN prendra contact avec lui pour lui apporter satisfaction. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société COUP DE MAIN MALIN. De même, tout événement indépendant de notre volonté ayant pour conséquence un dysfonctionnement de nos activités de service est considéré comme cas de force majeure (par exemple, un accident de scooter, une panne informatique, événement climatique etc.).

RETARDS DE PAIEMENT ET PENALITE : Conformément à la loi du 31 décembre 1992 tout retard de paiement, même partiel pourra entraîner de plein droit l'application de pénalités de retard au taux de une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur. Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation.