

ARTICLE 1 – GÉNÉRALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes prestations fournies par le prestataire à ses clients. Elles prévalent sur tout autre document, sauf accord dérogatoire exprès du prestataire. Le client est réputé les accepter sans réserve. Le fait pour l'une ou l'autre partie de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une des clauses des présentes conditions générales ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses. Les présentes conditions générales sont, le cas échéant, complétées par des conditions particulières convenues par écrit entre les parties.

ARTICLE 2 – DÉFINITION DE LA PRESTATION

2.1 • La prestation est décrite dans le bon de commande, le devis ou proposition de contrat d'abonnement. Toute demande de modification ultérieure de la prestation convenue devra être confirmée par écrit par le client et acceptée par le prestataire.

2.2 • La prestation est exécutée avec le personnel de VIKTOR SERVICES.

2.3 • Les consommations d'eau et d'électricité (notamment pour l'éclairage) sont fournies gratuitement par le client pour l'exécution de la prestation, les alimentations devant être conformes. A défaut de fourniture de l'eau et/ou de l'électricité pour quelque cause que ce soit, la SARL VIKTOR SERVICES sera dispensée, pendant toute la durée au cours de laquelle cette carence sera constatée, de l'exécution des travaux à elle confiés, le client ne pouvant pas, quant à lui, dans cette hypothèse, prétendre à une quelconque diminution du prix convenu.

2.4 • Les prestations sont réalisées au jour et heure convenus avec le client. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimum de 3 heures consécutives par trimestre. Elle ne peut débuter avant 7h du matin ni se finir après 20h, sauf accord de VIKTOR SERVICES. A la demande du client et après accord de VIKTOR SERVICES, l'intervention effectuée un dimanche ou un jour férié sera majorée de 100 %.

Si le client souhaite annuler ou reporter une prestation, il doit en informer VIKTOR SERVICES en téléphonant au Service Inspection (03.28.24.29.81) au plus vite et en respectant un minimum de préavis de 8 jours avant l'intervention concernée.

Les conventions d'abonnement sont prévues pour une durée indéterminée. Elles peuvent donc être résiliées par chacune des parties à tout moment avec un préavis d'un mois civil notifié par lettre recommandée. Le préavis débute le premier jour du mois qui suit la notification de la résiliation.

ARTICLE 3 - MODALITÉS D'EXECUTION

3.1 • Pour les prestations réalisées au domicile du client, ce dernier met à disposition du ou des salariés de VIKTOR SERVICES le matériel et les produits indispensables à l'exercice de l'activité.

Le client garantit, en tant que personne normalement prévoyante, le bon état et le fonctionnement des moyens et du matériel qu'il met à disposition et passe en revue avec le salarié, avant que celui-ci ne commence ses activités, les éventuels dangers qu'il présente.

Le client ne peut obliger le salarié à utiliser des solvants ou tout autre produit non étiqueté. Le client veillera à ne pas mettre à disposition du salarié des produits et matériels qui ne seraient pas conformes aux dispositions légales élémentaires en matière de sécurité.

Toutefois, le client pourra être fourni en produits et matériels de nettoyage professionnels soit par VIKTOR SERVICES, soit par l'un de ses partenaires. La liste de ces produits et matériels ainsi disponibles peut être obtenue sur simple demande auprès de VIKTOR SERVICES.

Le client marquera, ou non, son accord pour obtenir des produits et matériels en complétant l'annexe à la présente convention.

VIKTOR SERVICES est responsable de la mise à disposition des équipements de protection individuels éventuellement nécessaires, en application des dispositions légales et réglementaires en la matière.

En cas d'utilisation de produits et matériels non prescrits par VIKTOR SERVICES, cette dernière ne pourrait être tenue pour responsable des dégâts occasionnés.

3.2. Absence du salarié de la Société VIKTOR SERVICES : la Société VIKTOR SERVICES veille à ce que le travail soit effectué convenablement par des collaborateurs compétents selon le schéma de travail convenu.

VIKTOR SERVICES avise le client au moins 5 jours à l'avance d'éventuels changements dans le schéma de travail. En cas de circonstances imprévues (par exemple : congé maladie, congé pour force majeure, départ définitif du salarié...), le client en est informé le plus rapidement possible par VIKTOR SERVICES.

VIKTOR SERVICES mettra alors tout en œuvre pour pourvoir au remplacement. En cas de remplacement, il peut y avoir des modifications dans les jours et heures de travail. Le client marquera, ou non, son accord pour bénéficier de ce remplacement selon les nouvelles modalités éventuellement convenues en complétant l'annexe à la présente convention.

ARTICLE 4 – GARANTIES – QUALITE

VIKTOR SERVICES 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 du devis. Dans l'hypothèse où le client n'est pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci pourra, si la contestation est justifiée, soit être refaite, soit être remboursée et ce au choix de VIKTOR SERVICES. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par LR+AR ou par courrier électronique au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, VIKTOR SERVICES est dégagée de toute

obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui ont été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

ARTICLE 5 – ASSURANCE RESPONSABILITE

VIKTOR SERVICES est assurée pour tous les dommages qui pourraient être causés par ses salariés. Elle ne pourrait, toutefois, être retenue responsable de dommages dus à la défectuosité des matériels et produits d'entretien fournis par le client. Tout dommage doit être signalé immédiatement par le client et confirmé par lettre recommandée ou par courrier électronique au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation.

ARTICLE 6 – FORCE MAJEURE

Tout évènement indépendant de la volonté de VIKTOR SERVICES constitutif de force majeure, ayant pour conséquence un dysfonctionnement de ses services empêchant VIKTOR SERVICES d'assurer sa prestation aura donc pour effet de suspendre toute obligation mise à la charge de la Société VIKTOR SERVICES. Les prestations non réalisées dans cette hypothèse ne seront pas non plus facturées au client.

ARTICLE 7 - PRIX • PAIEMENT

Le prix des prestations est précisé dans le devis, le bon de commande ou la convention d'abonnement prévue par les parties. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale et/ou fiscale (augmentation des niveaux de salaires, augmentation des charges sociales, augmentation du taux de TVA...).

En cas d'évolution du tarif, un avenant au contrat sera proposé à la signature du client.

Le prix s'entend toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion des frais liés aux matériels et produits d'entretien qui restent à la charge du client, et des frais de déplacements éventuels du salarié pendant sa prestation.

Ces frais de déplacement sont facturés au tarif alors en vigueur.

Les prestations sont facturées sur la base soit d'un relevé signé par le client, soit de tout moyen de contrôle électronique ou autre. S'y ajoutent les prestations programmées non effectuées du fait du client, notamment par annulation hors délai ou impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation.

Une facture récapitulative est adressée chaque fin de mois. Le paiement des prestations s'effectue par le biais du CESU préfinancé, par virement ou par chèque bancaire.

VIKTOR SERVICES est une Entreprise prestataire de services à domicile agréée sous le n° R/251011/F/59L/S/132 par la DIRECTE de LILLE. Les prestations effectuées dans le cadre de cet agrément permettent au client de VIKTOR SERVICES de bénéficier de réductions d'impôts. VIKTOR SERVICES 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 cette réduction 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 vis-à-vis de VIKTOR SERVICES. Les dispositions relatives aux avantages fiscaux et à la délivrance des attestations fiscales sont susceptibles d'être modifiées par l'Etat. VIKTOR SERVICES et le client devront alors se soumettre à ces éventuelles modifications légales ou réglementaires.

Toute somme non-payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux légal, ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé,
- le paiement d'une somme de 50 € au titre de frais forfaitaires de gestion d'impayés,
- la prise en charge par le client des frais bancaires occasionnés par le rejet d'un chèque, d'un virement, d'un prélèvement ou de tout autre paiement,
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues,
- la suspension ou l'annulation, au choix de VIKTOR SERVICES, de toute commande ou prestation en cours.

En cas de recouvrement de facture par voie de contentieux, les frais de recouvrement (notamment frais d'huissier) seront à la charge du client.

ARTICLE 8 – NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable de VIKTOR SERVICES, le client s'interdit d'employer, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, tout salarié qui lui aura été proposé par VIKTOR SERVICES pour effectuer des prestations. Cette interdiction est limitée à 1 an à compter du règlement de la dernière facture établie par VIKTOR SERVICES. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de régler immédiatement et sans mise en demeure à VIKTOR SERVICES, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 €.

ARTICLE 9 – DELEGATION, DONATION, DEPOT DU CLIENT

Les salariés intervenant pour la Société VIKTOR SERVICES s'interdisent de recevoir toute délégation de pouvoir sur les avoirs, biens ou droits des clients ainsi que toute donation et tout dépôt de fonds, cadeaux, bijoux et/ou valeurs.

ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les données à caractère personnel demandées au client au moment de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci et à l'établissement de la facturation et des attestations fiscales. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Toutefois, et 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, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant au siège de la Société VIKTOR SERVICES : VIKTOR SERVICES SARL, 8 place de la Gare 59140 DUNKERQUE