

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

CONDITIONS GÉNÉRALES (applicables au 01 septembre 2023)

SOMMAIRE

1 - DEFINITIONS

2 - PREAMBULE

3 - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

3.1 Données nécessaires à la souscription

3.3 Devis

3.3 Modalités de souscription

3.4 Durée du contrat

4 - DÉMATERIALISATION

6 - INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

6.1 Droit de rétractation

6.2 Effets de la rétractation

6.3 Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

6.4 Renonciation du client à son droit de rétractation

7 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1. Tarifs

7.2. Contrôle interne des heures réalisées

7.3. Non-réalisation de la prestation

7.4. Paiement

7.4.1. Facture

7.4.2. Moyens de paiement

7.4.3. Modalités de paiement

7.5. Pénalités de retard

7.6. Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

7.7. Aides potentielles au financement de prestations

8 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS

9 - GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSÉ »

10 - RESPONSABILITÉ - ASSURANCE

10.1 Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention.

10.2. En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant du prestataire

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

11 - CLAUSE PÉNALE - NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

12 - MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

12.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

12.2. Modification des conditions contractuelles Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales.

13 - RESILIATION DU CONTRAT DE PRESTATION

13.1 Résiliation du contrat par le client

13.2 Résiliation du contrat par le prestataire

13.3 Procédure de résiliation

13.4 Durée de préavis

14 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

14.1. Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime.

14.2. Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, pages Facebook, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos

15 - COORDONNÉES DU CENTRE RELATIONS CLIENTS ET RECOURS

16 - CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS PONCTUELLES

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

1 - DEFINITIONS

Groupe : Un groupe de société est une entité économique formée par une société dirigeante et l'ensemble des sociétés qu'elle dirige. La société dirigeante est la société mère, aussi appelée la holding.

Filiale : Une filiale est une société dirigée par la holding.

Prestataire : Prestataire désigne la société qui réalise les prestations à domicile.

Client : Le client est la personne qui bénéficie des prestations de services à domicile contre paiement des services réalisés par le prestataire.

Signataire : Le signataire désigne la personne qui signe le contrat de mise en place des prestations.

Souscripteur : Le souscripteur est la personne qui souscrit au contrat de prestation et qui s'engage à ce que les prestations réalisées soient payées dans leur intégralité.

Prospect : Prospect désigne un client potentiel des services du prestataire et n'ayant pas encore souscrit un contrat.

Bénéficiaire : Le bénéficiaire est la personne qui bénéficie de la prestation à domicile contre paiement des services réalisés par le prestataire.

Contrat : Le contrat désigne la convention d'engagement entre le client et le prestataire.

CGV : Les CGV sont les Conditions Générales de Vente, soit l'ensemble des conditions qui régissent les relations contractuelles entre le client et le prestataire.

2 - PREAMBULE

Toute société du Groupe Maison Services Et Compagnie portant l'enseigne Maison Services Et Compagnie et exerçant les activités de services à la personne telles que définies à l'article L.7233-2 du code du travail est dénommées ci-après « le Prestataire » ou « Maison Services Et Compagnie ».

Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente de prestations de services proposés par le prestataire au profit du client.

Les présentes conditions générales sont parties intégrantes des contrats de prestations du Prestataire, conclus et/ou exécutés par le Prestataire en France.

Elles définissent les conditions générales dans lesquelles le Prestataire s'engage à réaliser les prestations décrites dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières. Elles remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et seront remplacées par toute édition postérieure.

Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le Contrat conclu entre elles incluant les présentes.

Toute modification des présentes conditions générales souhaitée par le Client doit faire l'objet d'une demande écrite de sa part au plus tard lors de l'acceptation du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières et doit en outre être acceptée par le Prestataire par écrit pour lui être opposable.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

En cas de conflit entre les présentes conditions générales et les conditions particulières portées sur les devis ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous. En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client.

Dans tous les cas, le prestataire ne propose ses offres de services que dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée.

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure.

De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place d'une mesure de protection juridique (par exemple curatelle ou tutelle) et de toute évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

3 - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

3.1 Données nécessaires à la souscription

Pour souscrire au contrat, le Souscripteur renseigne les informations suivantes obligatoires :

- Son identité
- Ses coordonnées téléphoniques et mail ;
- Son adresse et l'adresse de facturation si elle diffère
- Sa date de naissance et son lieu de naissance ;
- L'identité du payeur et ses coordonnées s'il n'est pas le client ;
- L'offre d'abonnement choisie ;
- Les volumes de prestation en heures et la récurrence ;
- Les options (facultatives et payantes) ;
- Le mode de paiement ;

3.2 Devis

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date de signature par le prestataire. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat.

Le devis est établi sur la base d'un prix toutes taxes comprises auquel est compris la TVA calculée au taux en vigueur à la date de son émission. Toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires à venir sera répercutée au Client.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

3.3 Modalités de souscription

- **Dans une agence locale** Maison Services Et Compagnie

A l'issue de la présentation de l'Offre, de ses caractéristiques et de son prix, des informations relatives à l'identité de Maison Services Et Compagnie et du droit de rétractation, le Souscripteur peut souscrire à l'Offre en renseignant les informations obligatoires de souscription prévues à l'article 3.1 des CGV.

La souscription du Contrat est finalisée en agence,

- Si le Souscripteur détient l'ensemble des informations obligatoires de souscription
- Lorsque le contrat est signé et que les moyens de paiements sont transmis.

Le chargé de clientèle réceptionne et valide l'ensemble des justificatifs et moyens de paiement.

- **Par téléphone en appel Visio**

L'appel Visio fait suite à une demande de rendez-vous de la part du souscripteur.

A l'issue de la présentation de l'Offre, de ses caractéristiques et de son prix, des informations relatives à l'identité de Maison Services et Compagnie et du droit de rétractation, le Souscripteur peut souscrire à l'Offre en renseignant les informations obligatoires de souscription prévues à l'article 3.1 des CGV

La souscription du Contrat est finalisée en agence,

- Si le Souscripteur détient l'ensemble des informations obligatoires de souscription
- Lorsque le contrat est signé et que les moyens de paiements sont transmis.

Le chargé de clientèle réceptionne et valide l'ensemble des justificatifs et moyens de paiement.

- **Au domicile du Souscripteur**

Le déplacement d'un chargé de clientèle au domicile du Souscripteur fait suite à une demande de rendez-vous de la part du Souscripteur.

A l'issue de la présentation de l'Offre, de ses caractéristiques et de son prix, des informations relatives à l'identité de Maison Services et Compagnie et du droit de rétractation, le Souscripteur peut souscrire à l'Offre en renseignant les informations obligatoires de souscription prévues à l'article 3.1 des CGV

La souscription du Contrat est finalisée en agence,

- Si le Souscripteur détient l'ensemble des informations obligatoires de souscription
- Lorsque le contrat est signé et que les moyens de paiements sont transmis.

Le chargé de clientèle réceptionne et valide l'ensemble des justificatifs et moyens de paiement.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières par le Client. Toute demande de modification du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières, faite par observation ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat et donnera lieu à l'établissement par le Prestataire d'un devis modificatif ou d'un avenant au contrat spécifique. Le Contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif ou l'avenant est accepté par le Client.

3.4 Durée du contrat

Maison Services et Compagnie définit une offre. Ce contrat est à durée indéterminée, seule la date de début est connue. Durant toute la durée de ce contrat, le client reste libre de maintenir ou de stopper la réalisation de ses prestations. Aucune date de fin de prestation n'est définie par avance lors de la souscription à cette offre.

5- DÉMATÉRIALISATION

En cas de signature du présent contrat par voie électronique, ce dernier lui sera transmis par voie dématérialisée.

Dans ce cas, il appartient au client de procéder à l'archivage de son contrat et de ses annexes sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse courriel dans les meilleurs délais.

4 - INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

6.1 Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le décompte du délai de 14 jours calendaires commence le lendemain de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée sur le formulaire détachable intégré au présent contrat) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

6.2 Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire rembourse tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client demande à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

6.3 Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

Dans le cadre des prestations régulières, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

6.4 Renonciation du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation s'il demande que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation.

7 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

7.1. Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le prestataire s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Les tarifs en vigueur sont disponibles :

- Au sein de l'agence Maison Services et Compagnie ;
- Sur demande par courrier électronique à l'adresse contact@msec.com
- Sur www.msec.com

Les tarifs sont indiqués en hors taxes et toutes taxes comprises (TVA au taux normal en vigueur). Toute évolution du taux de TVA sera répercutée sur le tarif. Les tarifs sont susceptibles d'évoluer.

Le prix des Services est éligible au crédit d'impôt de 50% applicable aux services à la personne dans les conditions définies à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts,

En outre, le cas échéant, le client accepte expressément de prendre en charge l'ensemble des autres frais générés par les trajets effectués du fait des prestations tels que stationnement et péage.

7.2. Contrôle interne des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article 7.3. des présentes, les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de télégestion. Le client autorise à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant cette télégestion. Le client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son téléphone mobile le code affecté au client. A défaut de pouvoir mettre en place la télégestion, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place un autre système de contrôle des heures de prestation.

7.3. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés. Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

7.4. Paiement

7.4.1. Facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son espace personnel extranet. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

7.4.2. Modalités de facturation

La facturation mensuelle des Services démarre au premier jour du mois suivant la date de conclusion du Contrat.

La période de facturation s'entend du 1^{er} jour du mois et ce jusqu'à la fin du mois M.

La facture du mois est transmise au Client en début de mois suivant, à partir du 1er.

7.4.3. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants

- Prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque bancaire ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et chèque ;
- Virement bancaire ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et virement bancaire.

Le client est informé que d'autres moyens de paiement peuvent éventuellement être proposés par les agences du réseau Maison Services et Compagnie, lesquels sont, le cas échéant, précisés sur la grille tarifaire de l'agence Maison Services et Compagnie dont il dépend.

7.4.4. Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires du prestataire. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément.

- En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que chaque prélèvement sera fait à l'envoi et réception de la facture.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

- En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 4 semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation.

Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat.

- En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par virement bancaire le client s'engage à verser le règlement complet au prestataire sous 7 jours à réception de la facture.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

Incidences de paiement

En cas d'incident de paiement (rejet d'un prélèvement...), Maison Services et Compagnie se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services sans indemnité, après notification préalable au Souscripteur par tout moyen. La régularisation des impayés permettra la reprise des Services, sauf en cas de résiliation du Contrat par le Prestataire dans les conditions prévues aux présentes CGV.

7.5. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;

- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;

- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse dans un délai de 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

7.6. Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui. Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

7.7. Aides potentielles au financement de prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client ou valoir mandat pour que le prestataire effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du client. Dans ce cadre, le client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

8- EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. Le client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants. Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à la charge de ce dernier. 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, outils ou produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation. Le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions. Le client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant. Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire. Le prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

9- GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT ou REFAIT »

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en 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 le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance tout personnel du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait refaite, sans préjudice de tout recours de droit commun.

Pour cela, la réclamation doit être signalée par le client le jour de l'intervention et confirmée par une contrevisite d'un chargé de clientèle au plus tard le lendemain suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération.

10 - RESPONSABILITÉ - ASSURANCE

10.1 Le prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention.

Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils ou produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles.

De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants. Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du service client Maison Services Et Compagnie et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à Maison Services Et Compagnie – 46 Rue Alsace Lorraine – 65300 Lannemezan, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

10.2. En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant du prestataire, le client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations. Le client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le prestataire pourra demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

11 - CLAUSE PÉNALE - NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

12- MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

12.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse de prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le prestataire. Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations, une nouvelle feuille de route est émise, laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de route fait partie intégrante du contrat.

12.2. Modification des conditions contractuelles Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales.

Dans ce cas, le prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

13 - RESILIATION DU CONTRAT DE PRESTATION

13.1 Résiliation du contrat par le client

Le client peut résilier son Contrat à tout moment en adressant sa demande à Maison Services Et Compagnie :

- Par courrier électronique à l'adresse contact@msec.com ;
- Par courrier recommandé avec accusé de réception au moins un mois avant la date de reconduction du contrat.

13.2 Résiliation du contrat par le prestataire

Maison Services Et Compagnie peut résilier le Contrat dans les conditions et pour un des motifs identifiés ci-après.

- **Non-paiement des prestations**
- **Non-respect des personnels encadrants et/ou intervenants**
- **Mise en danger du personnel et/ou non-respect des règles de sécurité**

Quelques soient les circonstances, la résiliation est notifiée au Client par lettre recommandée avec avis de réception par Maison Services Et Compagnie. Sauf disposition contraire exprimée dans la lettre de résiliation, la résiliation prend effet après un préavis d'un mois suivant la date de réception de la lettre par le Client.

13.3 Durée de préavis

La résiliation d'un contrat est gratuite et sans préavis. Celle-ci prend effet dès réception de la demande, ou à la date de fin précisé par le client lors de sa demande.

14 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

14.1. Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime.

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

Le client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins

- de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations etc.);
- de réaliser des opérations de prospection commerciale
- de réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration de nos offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.

Maison Services Et Compagnie peut communiquer vos données personnelles à ses prestataires ou aux filiales du groupe Maison Services Et Compagnie, dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées.

Maison Services Et Compagnie s'assure que ces tiers traitent vos données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité. Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées

- pour la gestion de la relation clients et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect. Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Le client est également informé que, dans un but d'amélioration continue de nos services, chaque appel émis et reçu par le service clients de Maison Services Et Compagnie est susceptible d'être enregistré et conservé pendant une durée maximum de 2 mois. Si le client ne souhaite pas que sa conversation soit enregistrée, il devra en informer, à chaque appel, le service clients de Maison Services Et Compagnie.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (par les dispositions du Règlement n°2016/679 dit « RGPD »), vous disposez des droits suivants

- Droit d'accès (Article 15 du RGPD) et de rectification (Article 16 du RGPD)
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (Article 17 du RGPD)
- Droit à la limitation du traitement de vos données (Article 18 du RGPD)
- Droit d'opposition au traitement de vos données (Article 21 du RGPD)
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (Article 20 du RGPD)
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Article 77 du RGPD)

CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR Maison Services Et Compagnie

Pour exercer vos droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements nous vous invitons à consulter notre Politique de protection des données personnelles présente sur www.msec.com ou à contacter Maison Services Et Compagnie – 46 Rue Alsace Lorraine – 65300 Lannemezan.

Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, accessible à l'adresse suivante [http //cnil.fr](http://cnil.fr).

14.2. Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, réseaux sociaux, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire. En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

15 - COORDONNÉES DU SERVICE CLIENTS ET RECOURS

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter le service client de Maison Services Et Compagnie par mail à contact@msec.com.

En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception à la Cellule Satisfaction à Maison Services Et Compagnie – 46 Rue Alsace Lorraine – 65300 Lannemezan, en exposant l'origine du litige. Le client dispose d'un nouveau délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par Maison Services Et Compagnie pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MEDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - MCP soit par courrier au 12 Square Desnouettes – 75015 Paris, soit directement sur son site internet (<http://mcpmediation.org>), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

16 - CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS PONCTUELLES

Les articles 3.4.2, 9 et 12 ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles. Le client possédant un autre contrat Maison Services Et Compagnie de prestations régulières en cours sur le mois considéré devra, pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les mêmes moyens de paiement que celui ou ceux utilisés pour son contrat régulier.