

La commande par le client d'un service de la société Agathe Services implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions.

### 1) ORGANISATION

Les contrats de prestations régulières sont conclus pour des engagements minimum de 2 heures consécutives/semaine. Les modalités des interventions sont définies d'un commun accord entre le client et Agathe Services. Elles ne peuvent être modifiées unilatéralement par l'une ou l'autre des parties.

#### REPORT D'UNE PRESTATION

Le client peut demander le report d'une prestation, dans le mois, sous réserve d'en avertir par écrit Agathe Services 8 jours calendaires avant la date initialement prévue. Agathe Services mettra tout en œuvre pour satisfaire la demande du client. En cas d'impossibilité, le client pourra choisir d'annuler la dite prestation, comme indiqué au paragraphe ci-après.

#### ANNULATION DES PRESTATIONS

Le client peut annuler les prestations au maximum 5 semaines dans l'année, sous réserve d'en avertir Agathe Services 8 jours calendaires avant la date d'interruption. Au-delà de ce nombre, les prestations prévues au contrat sont facturées.

#### REMPACEMENT PENDANT LES CONGÉS

Durant les périodes de congés ou d'absence de l'intervenant.e, Agathe Services met tout en œuvre pour organiser son remplacement.

### 2) RÉSILIATION DU CONTRAT

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé et sous réserve du respect d'un délai de préavis d'un mois à réception du courrier par Agathe Services. Il peut être résilié à tout moment par Agathe Services si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles ou si Agathe Services est dans l'impossibilité de répondre favorablement à la demande du client.

### 3) EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Dans le cadre des prestations de ménage/repassage, un accès au domicile doit être assuré au personnel. Les clefs sont considérées comme confiées à Agathe Services si le client a remis en main propre ses clefs à Agathe Services. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clefs par le client à une tierce personne, dépôt des clefs dans tout lieu extérieur au domicile...), Agathe Services décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec Agathe Services. Dans les cas où le client n'aurait pas remis ses clefs, il s'engage à ce qu'une personne soit présente en début et fin de prestation pour ouvrir et refermer la porte.

Le client s'engage à fournir l'équipement nécessaire à la réalisation des prestations commandées (aspirateur, balais, chiffons, gants, etc.). Il s'engage à ce que celui-ci soit en bon état et conforme à la législation en vigueur ainsi qu'aux normes de sécurité. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée et Agathe Services ne pourra garantir la bonne exécution de la prestation. Pour certaines prestations, Agathe Services apporte le matériel nécessaire. Dans ce cas, le matériel apporté par les intervenant-es d'Agathe Services reste la propriété d'Agathe Services.

Le client devra laisser accès à l'eau courante et potable ainsi qu'aux toilettes afin que les intervenant-es puissent se désaltérer et répondre aux règles d'hygiène élémentaires.

Le client devra informer Agathe Services de tout dispositif de surveillance à son domicile qui pourrait être en fonctionnement durant les prestations.

### 4) TARIFS et MODALITES DE PAIEMENT TARIFS

Les prestations et les frais éventuels sont facturés 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. Agathe Services s'engage à informer le client de toute modification tarifaire au moins un mois avant son entrée en vigueur.

#### FACTURATION et PAIEMENT

Le nombre d'heures facturées correspond aux heures réellement effectuées. S'y ajoutent les prestations programmées et qui n'ont pu être réalisées du fait du client sans justification d'un motif légitime tel que défini par la réglementation : en particulier les prestations non réalisées du fait de l'impossibilité d'accéder au logement, la fourniture de matériels et produits non conformes ou non adaptés.

Les prestations sont à régler à réception de facture (transmise par courrier postal ou électronique) par virement, prélèvement, chèque bancaire, chèque emploi service universel préfinancé (CESU). La facture est mensuelle et arrêtée au 25 du mois en cours. Le règlement est à remettre à Agathe Services et ne doit pas être donné directement à l'intervenant.e.

Toute somme non payée à l'échéance entraînera le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation. Ces intérêts courent jusqu'au paiement effectif encaissé. Aucune réclamation ou contestation relative à une facture ne peut avoir un effet suspensif au règlement. En

cas de rejet bancaire, le client s'engage à rembourser les frais facturés à la société. Toute facture impayée entraînera des poursuites et dans ce cadre, tous les frais engagés par la société afin de recouvrer les sommes dues, seront à la charge exclusive du client. Une pénalité de 10€ TTC sera appliquée pour chaque relance par courrier recommandé avec accusé de réception.

#### RÉDUCTION OU CRÉDIT D'IMPÔTS

Agathe Services s'engage à délivrer une attestation fiscale annuelle, reprenant le montant de l'ensemble des factures réglées au titre de l'année écoulée. Le client reconnaît qu'il a été informé de la législation légale dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il est seul responsable de cas d'utilisation frauduleuse des attestations délivrées.

### 5) QUALITÉ ET SUIVI DES PRESTATIONS

Le client peut dans un délai de 48 heures signaler par téléphone et confirmer par un écrit dans la semaine la non-conformité ou non-exécution des services contractés. Agathe Services s'engage à assurer le suivi de ces réclamations et à donner satisfaction au client dans les meilleurs délais. La société Agathe Services est déchargée de toute obligation et responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées mais non prévues contractuellement.

Agathe Services assure le suivi de la qualité des prestations par des contacts téléphoniques, par mail ou par des visites.

### 6) CAS DE FORCE MAJEURE

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.

### 7) NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par la société Agathe Services pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par Agathe Services à l'ordre du client. Toute dérogation à cette clause de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale sur le fondement des articles 1382 et 1383 du Code Civil et sera portée devant le Tribunal de Grande Instance de Bobigny.

### 8) ASSURANCE ET RESPONSABILITÉ

Agathe Services certifie avoir contracté une assurance responsabilité civile couvrant les dommages pouvant être causés par son personnel au domicile du client. En aucun cas Agathe Services ne pourra être tenu responsable des préjudices ou dommages causés par les matériels et produits fournis par le client. Le client devra s'assurer de la protection et de la mise en sécurité de ses objets de valeur. Dans le cas où le client constaterait un dommage, il dispose d'un délai de 48 heures, suivant la date d'exécution de la prestation, pour en informer la société et le confirmer par courrier.

### 9) AVENANT AU CONTRAT

Si le client souhaite faire évoluer la formule à laquelle il a souscrit (nombre d'heures, formule...), un avenant sera établi par Agathe Services et signé par le client.

### 10) PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) n°2016/679/UE du 27 avril 2016, Agathe Services s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel de son client. Le client reconnaît avoir pris connaissance de ces dispositions décrites au document « INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES » remis lors de la signature du présent contrat et en acceptant la teneur.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement de ses données ou de limitation du traitement. Le client dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. <https://www.cnil.fr/fr>, 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

À l'exclusion du droit de réclamation auprès de la CNIL, le client peut exercer ses droits auprès de Agathe Services, Espace 22, 5 rue de Rome, 93110 Rosny-sous-bois.

### 11) MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Agathe Services se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales et particulières, grilles tarifaires et offres commerciales et 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 effective. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales de vente pourra résilier son contrat en respectant les conditions prévues à l'article 2. La continuité des prestations par le client signifie son entière acceptation des nouvelles conditions générales de vente.