



CONDITIONS GENERALES DES PRESTATIONS

Article 1 – Modalités d'intervention

Nos prestations sont effectuées chez le particulier ou dans son environnement proche. Nos interventions régulières ou ponctuelles ont une durée minimale de deux heures sauf pour le maintien à domicile. Les personnes faisant appel à nos services acceptent sans réserve l'intégralité des clauses et conditions émises lors de la signature du « contrat client ».

Article 2 – Frais de gestion

Des frais de gestion administrative peuvent être facturés mensuellement, au Client en complément du prix des prestations, lorsqu'ils sont prévus au devis ou au contrat (hors maintien à domicile).

Ces frais, dont le **montant TTC est indiqué avant la souscription**, couvrent notamment la gestion administrative du dossier, la planification et le suivi des interventions, la facturation ainsi que les échanges et démarches administratives nécessaires à l'exécution des prestations.

Le montant des frais de gestion figure distinctement sur les factures. **Aucun frais supplémentaire non prévu au devis ou au contrat ne pourra être facturé sans information et, lorsque nécessaire, accord préalable du Client.**

Toute modification du montant des frais de gestion sera portée à la connaissance du Client préalablement à son application, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 3 – Modalités d'exécution

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le client et définis par le « contrat client » sauf exception. Le contrat est réputé ferme dès l'acceptation de la prise en charge d'un intervenant de la Société HERA DOM au domicile de l'utilisateur.

Article 4 – Attestation fiscale

HERA DOM est une société prestataire de services à la personne agréée par l'Etat sous le numéro d'agrément SAP 498896711. Cet agrément permet aux utilisateurs d'HERA DOM de bénéficier d'un crédit d'impôts ou d'une réduction d'impôts de 50 % des heures facturées et réglées au cours de l'année imposée, dans la limite de 12 000 € pour le ménage, garde d'enfants et maintien, de 5000 € pour le jardinage et de 500 € pour le petit bricolage, avantages étant susceptibles d'être modifiés par l'Etat. HERA DOM s'engage à adresser à ses clients avant fin mars de l'année suivante une attestation annuelle leur permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts.

Article 5 – Fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le matériel de jardinage (taille haies, débroussailluse...) indispensable à l'exécution des services sollicités est amené par le prestataire ainsi que pour le petit bricolage conformément à la circulaire du 15 mai 2007. Les accessoires (ampoules...) sont fournis par le client. Concernant l'entretien du domicile, les produits d'entretien sont fournis par le client ou par HERA DOM en fonction du contrat souscrit (prestations ponctuelles).

Article 6 – Les intervenants

Les intervenants sont salariés de HERA DOM et interviennent dans le cadre des prestations définies au contrat.

Ils ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits. Il leur est notamment interdit d'accepter des donations, dépôts de fonds, bijoux, valeurs ou tout autre bien appartenant au client, sauf dispositions légales particulières applicables à la prestation.

Afin de préserver l'organisation des prestations et la relation contractuelle avec HERA DOM, le client s'engage à ne pas solliciter directement un intervenant présenté ou mis à sa disposition par HERA DOM afin qu'il réalise, en dehors de HERA DOM, des prestations identiques ou similaires à son domicile pendant l'exécution du contrat et pendant une période de 6 mois suivant la fin de l'intervention de cet intervenant pour HERA DOM.

En cas de non-respect de cette clause, le client devra verser une indemnité de 500 €.

Article 7 – Période de fonctionnement

Les bureaux du siège d'HERA DOM sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00. Les prestations peuvent débuter à partir de 7h30 et finir à 20h30 sauf cas exceptionnel et en accord avec HERA DOM.

Pour le maintien à domicile, HERA DOM assure ses prestations du lundi au dimanche.

Article 8 – Mode de fonctionnement

HERA DOM intervient selon deux modes de prestations

:Prestations ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont réalisées à la demande du client et après acceptation du devis selon ses besoins et les possibilités d'intervention de HERA DOM.

Prestations régulières

Les prestations régulières sont définies pour une durée indéterminée. L'intervenant habituellement affecté à la prestation peut être remplacé, notamment en cas de maladie, congés, absence, démission ou évolution professionnelle.

Chaque prestation fait l'objet d'une tarification communiquée par devis au client avant la conclusion du contrat. Une proposition estimative est établie pour les prestations régulières et donne lieu, lorsqu'elle est acceptée, à la conclusion d'un contrat.

Annulation et modification des interventions

Toute demande d'annulation ou de modification d'une intervention doit être communiquée directement au bureau de HERA DOM par téléphone ou par courriel.

Afin de permettre l'organisation du planning, les demandes de modification sont, dans la mesure du possible, communiquées au moins 10 jours avant la date souhaitée de modification.

Toute annulation effectuée moins de 48 heures avant l'heure prévue de début de l'intervention est considérée comme une annulation tardive.

En cas d'annulation tardive à l'initiative du client ou du bénéficiaire, des frais d'annulation tardive d'un montant forfaitaire de **20 € TTC par intervention annulée** pourront être appliqués.

Ces frais correspondent aux contraintes d'organisation et de réaffectation du planning résultant d'une annulation tardive. Ils ne constituent pas le prix de la prestation annulée et aucune prestation non réalisée ne sera facturée à ce titre.

Aucun frais d'annulation tardive ne sera appliqué lorsque l'annulation intervient au moins 48 heures avant l'heure prévue de début de l'intervention, lorsqu'elle est due à une hospitalisation du bénéficiaire ou lorsqu'elle résulte d'un cas de force majeure, sous réserve, le cas échéant, de la présentation d'un justificatif.

HERA DOM pourra également, au regard des circonstances particulières de l'annulation, décider de ne pas appliquer ces frais.

Les prestations régulières sont prioritaires sur les demandes de prestations ponctuelles en fonction des disponibilités de planning.

Article 9 – Facturation, règlement et frais kilométriques

Les prestations réalisées font l'objet d'une facture détaillée adressée au client selon les modalités prévues au contrat ou au devis.

La facture précise notamment la nature, la quantité et le prix des prestations facturées ainsi que, le cas échéant, les frais complémentaires prévus au contrat ou au devis.

La facture est payable à réception, sauf conditions de paiement différentes expressément prévues au contrat.

En cas de retard ou de défaut de paiement, HERA DOM pourra, après information du client et sous réserve des dispositions légales applicables, suspendre les prestations lorsque cette suspension est juridiquement possible.

Les frais bancaires directement supportés par HERA DOM en raison du rejet d'un moyen de paiement pourront être répercutés au client dans la limite du montant effectivement supporté par HERA DOM et sous réserve des dispositions légales applicables.

Frais de déplacement

Les frais de déplacement applicables sont indiqués dans le devis ou le contrat avant la souscription de la prestation.

À titre indicatif, les frais actuellement applicables sont les suivants :

- 2,45 € TTC pour toute prestation effectuée dans un rayon inférieur ou égal à 10 km autour de Saint-Arnoult-en-Yvelines (zone A) ;
- 3,47 € TTC jusqu'à 15 km (zone B) ;
- 4,49 € TTC jusqu'à 20 km (zone C) ;
- 6,43 € TTC au-delà de 20 km ;
- 1,22 € TTC par kilomètre pour les déplacements spécifiques (cours, déchèterie, etc.).

Les tarifs des prestations et les frais associés peuvent être révisés conformément aux modalités prévues au contrat et à la réglementation applicable. Toute modification de tarif sera portée à la connaissance du client préalablement à son application.

Les majorations tarifaires applicables sont celles indiquées dans le devis ou le contrat accepté par le client.

Le client peut régler les sommes dues par les moyens de paiement proposés par HERA DOM et indiqués dans les documents contractuels, notamment :

- prélèvement automatique ;
- virement bancaire ;
- chèque ;
- CESU préfinancé, lorsqu'il est accepté ;
- crédit d'impôt immédiat, lorsque le dispositif est applicable.

Article 10 – Suspension temporaire et arrêt définitif des prestations régulières

Suspension temporaire

Lorsque le client souhaite suspendre temporairement les prestations régulières, il informe HERA DOM dans les meilleurs délais, par téléphone, courriel ou courrier.

Afin de permettre la réorganisation du planning, le client est invité, dans la mesure du possible, à prévenir HERA DOM au moins 48 heures avant l'intervention concernée.

Les éventuels frais applicables en cas d'annulation tardive sont ceux prévus à l'article 8 des présentes conditions générales.

Résiliation à l'initiative du client

Le client peut mettre fin au contrat dans les conditions et selon le délai de préavis prévus soit 15 jours avant la date de fin..

La demande de résiliation peut être adressée à HERA DOM par courrier, courriel ou tout autre moyen permettant d'en conserver la preuve.

Aucune prestation ne sera facturée après la date effective de fin du contrat.

Résiliation à l'initiative de HERA DOM

HERA DOM peut résilier le contrat dans les conditions prévues par le contrat et la réglementation applicable, notamment en cas de manquement suffisamment grave du client à ses obligations contractuelles.

Sauf situation justifiant une résiliation immédiate, un délai de prévenance de 15 jours sera respecté.

Décès du bénéficiaire

En cas de décès du bénéficiaire, le contrat prend fin à compter de la date du décès, sous réserve du règlement des sommes correspondant aux prestations effectivement réalisées avant cette date.

Article 11 – Garantie qualité

HERA DOM s'engage à réaliser les prestations conformément au devis, au contrat, au DIPEC lorsqu'il est applicable, ainsi qu'aux règles professionnelles et aux obligations légales qui lui sont applicables.

Le client ou le bénéficiaire est invité à signaler toute difficulté, anomalie ou insatisfaction concernant une prestation dès qu'il en a connaissance, et dans un délai maximum de 72h pour les prestations de ménage ou jardinage, par téléphone, courriel ou par écrit, afin de permettre à HERA DOM d'en rechercher l'origine et, lorsque cela est possible, d'y apporter une solution.

Lorsqu'une prestation n'a pas été réalisée conformément aux engagements contractuels, HERA DOM examine la situation et met en œuvre, selon les circonstances et les obligations qui lui incombent, les mesures correctives appropriées, pouvant notamment consister en une nouvelle intervention, une correction de la prestation ou, lorsque les conditions sont réunies, un remboursement ou un avoir.

Les objets, équipements ou matériels déjà endommagés, fragilisés ou présentant un défaut antérieur à l'intervention sont exclus de la responsabilité de HERA DOM lorsque le dommage résulte de cet état antérieur.

Toute demande de prestation supplémentaire, modification ou substitution d'une prestation prévue au devis ou au contrat doit être préalablement signalée à HERA DOM afin d'en vérifier la faisabilité et, le cas échéant, d'en définir les conditions tarifaires. L'intervenant n'est pas habilité à modifier de sa propre initiative le contenu de la prestation contractuellement défini.

Ces dispositions ne limitent en aucun cas les obligations et responsabilités légales de HERA DOM.

Article 12 – Assurance et responsabilité

HERA DOM a souscrit une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle dans les conditions et limites prévues par son contrat d'assurance.

HERA DOM répond des dommages dont elle est légalement responsable et qui sont causés par ses intervenants dans le cadre de l'exécution des prestations.

HERA DOM ne saurait être tenue responsable des dommages résultant exclusivement d'un défaut, d'une vétusté, d'une fragilité ou d'une mauvaise utilisation des locaux, équipements, matériels ou produits fournis par le client, lorsque ces circonstances sont à l'origine du dommage.

Tout dommage constaté à l'occasion ou à la suite d'une intervention doit être signalé à HERA DOM par le client et confirmé écrit au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation afin de permettre son constat et son traitement.

Cette information doit être effectuée dès que possible et ne peut avoir pour effet de priver le client des droits et recours prévus par la loi.

Article 13 – Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement à ses obligations lorsqu'il résulte d'un événement répondant aux conditions de la force majeure au sens de la réglementation applicable et de la jurisprudence.

Sont notamment susceptibles, selon les circonstances, de constituer un cas de force majeure les événements extérieurs,

imprévisibles et irrésistibles empêchant objectivement l'exécution de la prestation, tels qu'un événement naturel exceptionnel ou certaines circonstances affectant gravement les possibilités de déplacement ou d'intervention.

La partie empêchée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et met, dans la mesure du possible, en œuvre les moyens permettant de limiter les conséquences de l'événement.

Lorsque l'intervention ne peut être réalisée en raison d'un cas de force majeure, aucune prestation non réalisée ne sera facturée au client.

Article 14 – Médiation et juridiction compétente

Les parties s'engagent à tenter de résoudre à l'amiable tout différend susceptible d'intervenir entre elles. Au cas où la médiation n'aurait pas abouti, le consommateur peut saisir soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de la procédure civile soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

✉ : ANM CONSO 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS

@ : www.anm-conso.com

Délégation territoriale des Yvelines de l'Agence régionale de santé Ile-de-France

143 boulevard de la Reine

78000 Versailles

ars-dt78-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

Conseil départemental des Yvelines Direction Qualité et

Performance 2 place André Mignot

78012 Versailles Cedex

personne-qualifiee@yvelines.fr

Préfecture des Yvelines

(Direction départementale de la cohésion sociale et protection judiciaire de la jeunesse) **1 rue Jean Houdon**

78000 Versailles

ddcs-socialeducatif@yvelines.gouv.fr

Préfecture des Yvelines

(Pour les services « mandataires judiciaires à la protection des majeurs ») **1 rue Jean Houdon**

78000 Versailles

ddcs-hebergement@yvelines.gouv.fr

Préfecture des Yvelines

(Pour les centres d'hébergement) **1 rue Jean Houdon**

78000 Versailles

dtj-versailles@justice.fr

Pour information complémentaire voir site

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/>

Article 15 – Information et liberté

HERA DOM traite les données personnelles du client et, le cas échéant, du bénéficiaire, dans le respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, notamment du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la législation française applicable.

Les données collectées sont utilisées notamment lorsque cela est nécessaire à la gestion du dossier, à l'établissement et à l'exécution du contrat, à l'organisation et au suivi des interventions, à la facturation, au respect des obligations légales et réglementaires de HERA DOM ainsi qu'à la gestion des réclamations.

Les données sont conservées pendant les durées nécessaires à ces finalités et conformément aux obligations légales applicables.

Lorsque HERA DOM souhaite utiliser les coordonnées du client à des fins de prospection ou de communication commerciale propre à HERA DOM, cette utilisation est effectuée conformément aux règles applicables en matière de prospection commerciale. Lorsque le consentement est requis, celui-ci est recueilli séparément.

Le client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation, de droits d'accès, de rectification, d'effacement,

de limitation du traitement, d'opposition et, lorsque le droit applicable le prévoit, de portabilité de ses données.

Pour exercer ses droits ou obtenir des informations complémentaires sur le traitement de ses données, le client peut contacter HERA DOM à l'adresse suivante :

HERA DOM

7Q rue des Remparts

78730 SAINT-ARNOULT-EN-YVELINES

Les modalités complémentaires relatives au traitement des données personnelles peuvent être précisées dans la politique de confidentialité de HERA DOM.

SIGNATURE DU CLIENT

avec la mention « lu et approuvé »