

CONDITIONS GENERALES

(Applicables au 1^{er} juillet 2018)

1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales (les «**Conditions Générales**») s'appliquent aux services d'aide à domicile (les «**Services**») fournis par la société Matryoshka (le «**Prestataire**») et exécutés par l'un de ses salariés («**l'Intervenant**») à toute personne désirant en bénéficier (le «**Client**»).

Toute commande de Services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant sur le devis ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre la Société et le Client concerné.

Les Conditions Générales s'entendent sans préjudice des dispositions légales applicables et notamment celles prévues par le Code de la Consommation.

2 – Commandes et devis

2.1. Chaque demande de prestation de service donne lieu à l'établissement d'un devis détaillé, d'une durée de validité d'un mois à compter de sa date de création.

2.2. La commande de prestation est définitive dès acceptation et signature du contrat par le Client.

2.3. La nature des Services et leurs modalités d'exécution tel que décrit dans le contrat ne pourront être modifiés sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

2.4. En cas d'annulation par le Client d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires, le Client ne supportera aucun frais.

3 – Conditions tarifaires

3.1. Les Services sont fournis au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la signature du bon de commande, exprimé en euros et toutes charges comprises

3.2. Le prix des Services est déterminé dans le devis en fonction de la nature des Services, du niveau de compétence et d'expertise requis et du nombre, de la qualification et expérience du personnel nécessaire. Les honoraires des Services et/ou taux horaires de facturation applicables à la date des présentes sont consultable sur le site Internet du Prestataire (www.matryoshka.fr).

3.3. Aucun frais supplémentaire ne figurant pas sur le devis ne pourra être réclamé au Client à l'exception des majorations prévus par la convention collective des services à la personne concernant le travail le dimanche, la nuit et les jours fériés ainsi que les indemnités kilométriques lorsque les conditions l'exigent.

3.4. Tout dépassement d'horaire effectué du fait du client ou à sa demande sera facturé. Tout quart d'heure commencé est facturé en totalité.

3.5. Le Prestataire se réserve le droit de procéder à une modification tarifaire à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. Dans ce cas le Prestataire s'engage à en informer le Client 2 mois avant leur entrée en vigueur.

4 - Majoration et frais de déplacement

Les tarifs horaires indiqués dans la grille tarifaire du Prestataire seront majorés selon les taux en vigueur :

- Prestations effectuées les dimanches et les jours fériés non chômés : 25%
- Prestations effectuées les jours fériés chômés (25/12 et 01/05) : 100%
- Prestation effectuées la nuit (22:00 – 07:00) : 25 %

Un forfait d'indemnité kilométrique de 3 Euros TTC, si le lieu d'intervention ne permet pas d'y accéder en transport en commun, sera appliqué pour chaque intervention.

Si pendant une prestation l'Intervenant a la nécessité d'utiliser un véhicule pour répondre aux besoins du Client, une indemnité kilométrique de 0,30 €/km sera appliquée.

5 – Conditions de facturation et de paiement

Le Prestataire enverra une facture au Client chaque début de mois. La facture est à régler dès réception par le client.

5.1 Période de facturation

5.1.1. Une facture est émise chaque 1^{er} jour ouvrable du mois pour toutes les prestations effectuées durant le mois précédent.

5.1.2. Le Client doit signaler toute déviation constatée entre les heures planifiées et les heures effectuées avant le dernier jour ouvré du mois afin d'éviter toute erreur dans la facturation. Toutefois, en cas d'erreur ou changement éventuel, notamment concernant les prestations effectuées le dernier jour du mois, la situation sera régularisée sur la facture suivante.

5.1.3. La facture sera disponible dans l'espace personnel sécurisé du client (extranet). Sur demande du Client la facture peut lui être envoyée par courrier postal.

5.2. Modes de paiement

Matryoshka accepte tout paiement par :

- Prélèvement automatique SEPA
- Chèque Emploi Service Universel (CESU)
- Virement bancaire
- Chèque bancaire

Tout règlement par chèques CESU peut être complété si nécessaire par tout autre moyen de paiement.

En présence d'un paiement par chèque, ce dernier doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

5.3 Conditions de paiement

5.3.1. Tout règlement doit se faire obligatoirement à réception de facture. Le Client s'engage expressément à faire le nécessaire afin que le règlement de la facture s'effectue sans délai.

5.3.2. Dans le cas de paiement par prélèvement automatique SEPA, le prélèvement aura lieu après émission et mise à disposition de la facture sur l'Extranet client le 1^{er} jour ouvrable du mois. Le client reconnaît et autorise que la mise à disposition de la facture sur son Extranet soit suivie d'un prélèvement correspondant au montant indiqué.

5.3.3. En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans accord préalable et écrit entre le Prestataire et le Client. Toute suspension, déduction ou compensation opérée unilatéralement par le Client sera traitée comme un défaut de paiement et entraînera toutes les conséquences d'un retard de paiement.

5.3.4. Il est expressément convenu que le Client est valablement mis en demeure de payer par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. En cas de retard de paiement de l'une quelconque des échéances, le Prestataire se réserve notamment le droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, de :

- exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre des Services, celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue ;
- exiger pour toute nouvelle intervention un paiement comptant ou une garantie pour la bonne exécution des engagements ;
- réduire, suspendre ou annuler l'accès aux Services, sept jours après mise en demeure restée sans effet, effectuée par le Prestataire auprès du Client ;
- appliquer, sans mise en demeure préalable, à toutes les sommes dues, dès le premier jour de retard et jusqu'à complet paiement, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. ;
- exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire de 50 € pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard.

6 – Avantage fiscal

La législation en vigueur prévoit un avantage fiscal sous forme de crédit d'impôt pour les services à la personne. Les services fournis par Matryoshka, en tant que société déclarée, ouvre droit à cet avantage fiscal.

6.1 La réduction fiscale est accordée selon la réglementation en vigueur dans la limite de l'article 199 sexdecies du code général des impôts. Le client reconnaît en avoir pris connaissance. Le Prestataire donne ces informations dans ses différents supports uniquement à titre indicatif et ne peut être tenu responsable du fait d'un changement de législation.

6.2 Le prestataire s'engage à fournir au client chaque année dans les délais légaux une attestation fiscale pour toutes les prestations effectuées et payées avant le 31 décembre.

7 - Aides au financement

La législation en vigueur prévoit des aides aux financements pour certaines prestations de services à la personne. Le prestataire en fait mention sur ses différents supports et simulations dans un but uniquement indicatif. Le client reconnaît avoir pris connaissance des dispositions législatives et des aides éventuelles auxquelles il peut prétendre.

8 - Modalités de fourniture des services

8.1 Pour toutes les prestations régulières le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

8.2. Les services seront fournis aux dates, à la fréquence et au lieu convenu avec le Client et préalablement accepté par le Prestataire.

8.3. Le Prestataire déclare disposer des compétences, de l'expérience et des moyens nécessaires pour fournir les Services, et assumera la pleine responsabilité tant de l'exécution des Services que de l'organisation du travail de son personnel le cas échéant.

8.4. Le Prestataire fournira les Services de bonne foi et mettra en œuvre toutes les diligences requises pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires. Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le respect du calendrier convenu avec le Client.

Le Prestataire collaborera activement et de bonne foi avec le Client en tous domaines, en vue de la bonne exécution des Services, et informera immédiatement le Client de toute difficulté ou de tout litige survenu au cours de l'exécution de sa mission.

8.5. Dans le cadre du suivi et control qualité de ses services le Prestataire peut envoyer un membre de son personnel au domicile du Client pendant l'exécution du service. Le Client s'engage à autoriser l'accès à son domicile à cette fin.

8.6. Dans le cadre de son processus de formation interne le Prestataire peut être amené à faire exécuter la prestation en binôme. En aucun cas cela ne peut avoir une incidence sur la qualité du service. Le client s'engage à accepter la présence à son domicile de l'intervenant en formation.

8.7. Dans le cas d'une prestation combinée ménage/repassage et garde d'enfants les deux activités doivent être bien distinctes. Dans le cas de présence d'enfants au domicile l'article **10.7** des présentes conditions générales s'applique.

9 - Garantie satisfait ou remboursé

9.1. Le Prestataire s'engage à délivrer ses services avec professionnalisme et dans les règles de l'art afin de satisfaire au mieux les attentes du Client. Toutefois, dans le cas où le Client ne serait pas satisfait d'une prestation le Prestataire s'engage à l'une des dispositions suivante :

- Refaire la prestation gratuitement
- Ne pas facturer cette prestation

9.2. Le Client s'engage à agir de bonne foi et en toute honnêteté en cas de réclamation. Les tâches supplémentaires demandées par le Client mais non contractuelles n'entrent pas dans le cadre de la garantie satisfait ou remboursé.

9.3. Le Client doit signaler toute réclamation dans un délai de 72 heures par l'un des moyens suivants :

- En utilisant son espace client sur Internet
- Par lettre recommandée avec accusé de réception

9.4. A la suite d'une réclamation Le prestataire s'engage à faire de son mieux pour donner satisfaction au client dans les meilleures délais et à mettre en œuvre toute action corrective nécessaire.

9.5. Le prestataire se réserve le droit de décider de la suite à donner à une réclamation et notamment de ne pas appliquer la garantie satisfait ou remboursé s'il considère que la bonne foi du Client doit être mise en doute. Le client est libre, s'il le désire, de mettre fin immédiatement au contrat de service et il s'engage à verser les sommes restant dues pour toutes les prestations déjà effectuées.

10 - Obligation du client

10.1. Le Client collabore activement et de bonne foi avec le Prestataire en tous domaines en vue de la bonne exécution des Services. Il communique notamment des informations et documents au caractère complet, précis exact et sincère et prend les décisions raisonnablement nécessaires dans les délais requis pour l'exécution des Services. Le Prestataire sera autorisé à utiliser tout élément communiqué par le Client pour les besoins de la réalisation des Services.

10.2. Le Client ne peut modifier, en cours d'exécution des Services, leur nature ou leurs modalités de fourniture, sauf accord préalable du Prestataire.

10.3. Le client s'engage à informer immédiatement le Prestataire de toute difficulté, réserve ou de tout litige survenu au cours de l'exécution des Services, afin de permettre le cas échéant un règlement amiable de la situation.

10.4. Le Client verse le prix des Services dans les conditions et selon les modalités prévues aux présentes.

10.5. Le client s'engage à mettre disposition de l'Intervenant tous les équipements, produits et toutes les ressources nécessaires pour la bonne exécution des services. Tout produit laissé à disposition de l'intervenant doit se trouver dans son contenant d'origine et avec son étiquette permettant de consulter les conditions d'utilisation. Dans le cas contraire le client est seul responsable des conséquences éventuelles de l'utilisation du produit.

Aucune réclamation ne sera recevable si ces obligations ne sont pas respectées.

10.6. Le Client s'engage à faire tout le nécessaire afin de donner accès à son domicile à l'intervenant pour le bon déroulement de la prestation dans les heures planifiées. Dans le cas où le client n'est pas présent durant la prestation l'intervenant doit se voir fournir les moyens d'accès au domicile, clés, digicode, tierce personne...

10.7. Dans le cas de présence d'enfants au domicile du client au moment de prestations de ménage ou repassage, l'Intervenant ne peut en aucun cas être chargé de la surveillance des enfants. L'intervenant ne peut être tenu responsable de tout incident impliquant les enfants. Le client est seul responsable et il doit donc prendre les dispositions nécessaires afin de ne pas laisser les enfants sans surveillance.

11 - Exécution des services

11.1. Toute prestation peut être effectuée au domicile du client tant en sa présence qu'en son absence. Le client s'engage à respecter les dispositions de l'article **10.6** des présentes conditions générales.

11.2. Le Prestataire fourni ses services du Lundi à Samedi et Dimanche sous certaines conditions selon la convention collective des services à la personne. La durée minimum d'une intervention est de 2 heures pour des prestations hebdomadaires et de 3 heures pour des prestations à la quinzaine ou mensuelles.

11.3. A la demande du Client, afin de réduire la durée d'une prestation, celle-ci peut être effectuée par deux ou plusieurs Intervenant. Dans ce cas les heures facturées seront égales à la somme de toutes les heures effectuées par chaque Intervenant.

11.4. Le Prestataire s'engage à ce que l'intervenant respecte les horaires définis en commun accord avec le Client. Toutefois si en cas de force majeure et sans préavis :

- L'Intervenant n'est pas en mesure d'assurer la prestation, celle-ci peut être reportée à la demande du client ou ne sera pas facturée.
- L'Intervenant est en retard, lorsque cela sera possible la fin de la prestation sera décalée d'une durée équivalente au retard. Dans le cas contraire la durée non effectuée sera déduite de la facture.

12 - Impossibilité de réaliser la prestation

12.1. Le Client s'engage à prévenir le Prestataire au moins 72 heures à l'avance en cas d'annulation d'une intervention programmée. Toute intervention non annulée dans les délais et qui ne serait pas réalisée du fait du Client et sans motif légitime doit être facturée. Toutefois, la société Matryoshka a décidé d'appliquer cette clause avec une certaine tolérance afin de ne pas pénaliser le client.

12.2. Le prestataire ne facture pas une intervention non réalisée dans les conditions décrites ci-dessus à l'article **12.1** dans la limite d'une fois par mois et trois fois par an. Au-delà de cette limite toute intervention non réalisée fera l'objet d'une facturation.

12.3. L'impossibilité pour l'intervenant d'accéder aux locaux ou de réaliser la prestation en toute sécurité ainsi que l'absence des produits nécessaires ne peuvent être considérés comme motif légitime dans le cas d'une non-réalisation de la prestation.

13 - Prestation d'essai gratuite

13.1. Pour chaque nouveau client le prestataire peut proposer une prestation d'essai gratuite, exclusivement pour les services de ménage et repassage réguliers et hebdomadaires. Cette prestation d'essai gratuite est une offre promotionnelle sans limite de durée. Le prestataire peut mettre fin à cette offre à n'importe quel moment.

13.2. La durée de la prestation d'essai est égale à la durée d'une intervention envisagée par le client dans le cadre d'une prestation régulière avec un maximum de 4 heures.

13.3. Le client accepte le devis pour une prestation régulière établie en fonction de ses besoins. Une date pour la prestation gratuite est ensuite définie.

13.4. Le client doit faire part de sa décision sous 72 heures après la prestation d'essai, par courrier électronique ou appel téléphonique. Passé le délai de 72 heures le Prestataire ne peut s'engager à proposer le même intervenant dans le cas où le client désirerait poursuivre.

En cas de réponse positive du client pour démarrer la prestation, un contrat indiquant la date de début effective sera signé entre les deux parties.

13.5. A l'issue de la prestation d'essai gratuite le client est libre de renoncer au contrat de service. Aucun frais ne pourra lui être réclamé.

13.6. Le prestataire accorde la prestation gratuite dans la limite d'une seule fois par famille sans limite de durée.

14 - Prestations ponctuelles

Les articles suivants des présentes conditions générale ne s'appliquent pas dans le cas de prestations ponctuelles : 5, 9, 12, 13, 17

14.1. - Pour toute demande de prestations ponctuelle le paiement doit s'effectuer à la commande avant réalisation de l'intervention. Le paiement peut s'effectuer par chèque bancaire, Chèque Emploi Service Universel ou virement.

14.2. - Pour les prestations ponctuelles l'acceptation du devis pas le client tient lieu de bon de commande.

14.3. Dans le cas d'un client pour lequel une prestation régulière est déjà en cours et qui souhaiterait une prestation ponctuelle, le paiement peut s'effectuer selon les mêmes modalités et moyens de paiement que la prestation régulière.

15- Assurance

15.1 Le prestataire déclare être assuré contre tout dommage qui pourrait être causé par son intervention.

15.2 Le prestataire ne peut être tenu responsable de tout dommage résultant d'un matériel défectueux, de l'utilisation de produits mis à disposition par le client ou d'actions demandés par le client n'entrant pas dans le cadre de la prestation telle que définie par le contrat.

Le client s'engage à tenir en lieu sûr et hors de portée de l'intervenant tout objet de valeur tel que bijoux, argent, œuvre d'art

15.3 Afin de respecter les délais imposés par l'assureur le Client s'engage à prévenir le Prestataire immédiatement par téléphone ou courrier électronique de tout dommage constaté et par lettre recommandé avec accusé de réception dans les 72 heures.

15.4. Les conditions de remboursement et notamment l'évaluation de la valeur des biens dépendent du contrat d'assurance souscrits par le Prestataire.

16 – Rétractation

16.1 Conformément à l'article L.121-21 du code de la consommation le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat sans avoir à en justifier.

16.2 Pour exercer son droit de rétractation le Client peut notifier le prestataire par :

- Courrier postale en utilisant le formulaire de rétractation mis à sa disposition, ou sur papier libre.
- Courrier électronique. Un accusé de réception par courrier électronique sera renvoyé sans délai.

16.3 Conformément à l'article L121-18-2 du code de la consommation, à la demande du client la prestation peut démarrer pendant le délai de rétractation. Dans le cas où le client exerce son droit à rétractation il doit régler les

prestations déjà réalisées.

17 – Résiliation

17.1 Le client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment sans devoir justifier d'aucun motif en respectant un délai de 72 heures ouvrées avant démarrage de toute intervention déjà planifiée. Le délai de 72 heures démarre à partir de la notification par courrier électronique ou de la présentation au Prestataire d'un courrier recommandé. En cas de non-respect de ce délai le Prestataire se réserve le droit de facturer l'intervention.

17.2 Le client peut notifier sa décision de résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique. Dans le cas de l'utilisation du courrier électronique une réponse à ce courrier électronique lui sera renvoyée et tiendra lieu d'accusé de réception.

18 – Non-sollicitation de personnel

Sauf autorisation explicite du prestataire, le client s'interdit d'employer de façon directe ou indirecte, pendant une durée d'un an après la date de la dernière facture, tout intervenant ayant réalisé des prestations à son bénéfice dans le cadre d'un contrat de service conclu avec le Prestataire. Dans le cas du non-respect de cette obligation le client devra indemniser le prestataire d'un montant de mille Euros.

19 – Protection des données personnelles

La société Matryoshka collecte des données personnelles de ses clients uniquement dans le but de délivrer ses services. Seules les informations nécessaires pour assurer les services sont collectées. Les données personnelles ne sont en aucun cas utilisées dans un autre but.

Les données ne sont en aucun cas transmises à des tiers, sauf lors de communications avec des organismes officiels et uniquement lorsque le bon déroulement des services l'exige. Les données ne sont conservées que pour la durée nécessaire au bon déroulement des services et aux obligations légales qui en découlent.

Les données concernant les clients de la société Matryoshka sont conservées dans un système informatique sécurisé et accessible uniquement par les personnes autorisées. Les documents physiques éventuels, tels que devis, contrats, cahier des charges, factures sont stockés de manière sécurisée et non accessible par des personnes non autorisées.

Conformément aux dispositions de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses données personnelles. Le client peut exercer ce droit par courrier à Matryoshka – 231 rue Saint-Honoré, 75001 Paris.

20 – Modification des conditions générales

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à n'importe quel moment les présentes conditions générales. Dans ce cas le Prestataire s'engage à en informer le Client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Le Client est libre de rompre le contrat s'il n'adhère pas aux nouvelles conditions générales, dans le cas contraire la poursuite de la prestation après la date d'application des nouvelles conditions générales vaudra acceptation.

Veillez utiliser le formulaire ci-dessous si vous souhaitez annuler votre commande



Formulaire de rétractation - Code de la consommation art. L. 121-21

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat. Vous disposez de 14 jours à partir du lendemain de la signature du contrat pour vous rétracter.

A l'attention de Matryoshka, 231 rue Saint honoré – 75001 Paris

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de service portant le numéro :

Contrat reçu le :

Nom du client :

Adresse du client :

Signature du client :

Date : ___ / ___ / ____