



## Conditions générales de prestations de services

### **ARTICLE 1 : Objet et champ d'application**

**1.1** - La société MARIE'NET est une société par actions simplifiée au capital de 1 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de VILLEFRANCHE-TARARE sous le numéro 931 375 406, et dont le siège social est situé 141, rue des Cluseaux – 69220 LANCIE. Le numéro de téléphone de la société MARIE'NET est : 04 28 44 07 56 ; son adresse électronique de contact est : [contact@marienet.fr](mailto:contact@marienet.fr)

**1.2** - La société MARIE'NET propose à sa clientèle des prestations à domicile de services de ménage, de repassage et de nettoyage des vitres, réalisées par ses salariés/sous-traitants.

**1.3** - Les présentes conditions générales régissent la relation contractuelle entre la société MARIE'NET et le client.

### **ARTICLE 2 : Conclusion du contrat, acceptation, conservation et modification des conditions générales**

**2.1** – Le contrat est réputé conclu à la première des dates suivantes :

- au jour de la signature du devis par le client,
- au jour de la réalisation de la prestation sollicitée par le client en cas de prestation ponctuelle ou au jour de la réalisation de la première prestation sollicitée par le client en cas de prestations régulières.

**2.2** – Le contrat portant sur la réalisation d'une prestation ponctuelle est un contrat à exécution instantanée au sens de l'article 1111-1 § 1 du Code civil. Le contrat portant sur la réalisation de prestations régulières est un contrat à exécution successive au sens de l'article 1111-1 § 2 du Code civil et est conclu pour une durée indéterminée.

**2.3** - La passation d'une commande par le client nécessite qu'il jouisse de la capacité juridique nécessaire ou, à défaut, qu'il soit autorisé par son tuteur ou curateur s'il est incapable, ou par son représentant légal s'il est mineur.

**2.4** - Préalablement à la date de conclusion du contrat, les présentes conditions générales ont été mises à la disposition de tout client à titre informatif sur le site internet de la société : [www.marienet.fr](http://www.marienet.fr).

Toute commande implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales.

**2.5** - La conservation des présentes conditions générales est assurée par la société MARIE'NET, conformément à l'article 1127-1 du Code civil.

**2.6** - La société MARIE'NET se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Dans une telle hypothèse, la société MARIE'NET porte à la connaissance de ses clients dont le contrat est en cours les nouvelles conditions générales, trois (3) mois au moins avant la date d'entrée en application effective de ces dernières. En cas de refus par le client de se soumettre aux nouvelles conditions générales, ce dernier bénéficie de la possibilité de résilier le contrat le liant à la société MARIE'NET selon les modalités et le délai stipulé à l'article 9. Le fait pour le client de continuer à bénéficier des prestations à réception des nouvelles conditions générales vaudra acceptation tacite de ces dernières.

**2.7** - Le fait pour la société MARIE'NET de ne pas se prévaloir à un instant donné d'une quelconque clause des présentes conditions générales ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

### **ARTICLE 3 : Prestations – Modalités d'exécution**

**3.1** - La société MARIE'NET pourra intervenir, au choix du client, de manière ponctuelle ou régulière.

**3.2** – La durée minimale d'intervention, qu'elle soit ponctuelle ou régulière, est de 2 heures.

**3.3** - Le prix des prestations de ménage et de repassage est fixé dans la grille tarifaire transmise au client. Les prestations de nettoyage de vitres ou prestations complémentaires sont réalisées au forfait, sur devis préalable.

**3.4** - Le client s'engage à fournir le matériel ainsi que les produits d'entretien nécessaires à la réalisation des prestations. Le matériel et les produits d'entretien devront être conformes à la législation en vigueur. Par ailleurs, les produits d'entretien devront être conservés dans leur conditionnement d'origine.

**3.5** - Les consommations d'eau et d'énergie nécessaires à la réalisation des prestations sont à la charge du client.

**3.6** - Le client déclare que son domicile répond aux exigences des normes de sécurité en vigueur. Si la société MARIE'NET devait constater que tel n'était pas le cas, elle pourrait résilier le contrat la liant au client.

**3.7** - Toute annulation d'intervention à l'initiative du client doit être portée à la connaissance de la société MARIE'NET avec un délai de prévenance de deux (2) jours ouvrés minimum. A défaut, la prestation programmée sera facturée.

**3.8** - Le choix de l'intervenant réalisant la prestation appartient à la société MARIE'NET. Lorsque le client sollicite des prestations régulières, la société MARIE'NET s'engage à affecter à la réalisation des prestations successives un intervenant unique, si tel est le souhait du client. En cas d'absence de l'intervenant habituel pour quelque cause que ce soit (notamment en cas de maladie ou de congés), la société MARIE'NET s'engage à en avvertir le client dans un délai raisonnable eu égard à la date à laquelle elle-même a eu connaissance de l'absence. En pareille hypothèse, le client pourra, au choix : accepter la réalisation des prestations par un autre intervenant choisi par la société MARIE'NET, ou demander un report de la date d'intervention à une date de présence de l'intervenant habituel, ou demander l'annulation des prestations, sans frais.

### **ARTICLE 4 : Bonne conduite**

**4.1** - La société MARIE'NET s'engage à réaliser les prestations sollicitées par le client dans le respect de la confidentialité et de l'intimité de ce dernier.

**4.2** - Le client s'engage à adopter en toutes circonstances une attitude conforme à la Loi à l'égard des intervenants de la société MARIE'NET.

### **ARTICLE 5 : Facturation**

**5.1** - Les prestations régulières sont facturées mensuellement, à échéance.

**5.2** - Les prestations ponctuelles sont facturées à réalisation de la prestation.

**5.3** - Les prestations sont facturées toutes taxes comprises, selon la grille tarifaire en vigueur au jour de réalisation des prestations. En cas de modification de la grille tarifaire en cours d'exécution du contrat de prestations régulières, la société MARIE'NET en informe le client trois (3) mois au moins avant la date d'entrée en application effective de la nouvelle grille.

**5.4** - Les factures émises par la société MARIE'NET peuvent être réglées, au choix du client, au moyen de virements bancaires ponctuels, de prélèvements automatiques, de chèques ou de Chèques Emploi Service Universels (CESU).

**5.5** - Les factures sont stipulées payables dans un délai de trente (30) jours.



## **ARTICLE 6 : Avantage fiscal**

### **6.1 - Crédit d'impôt**

En qualité de société de services à la personne, ayant procédé à la déclaration en ce sens, la société MARIE'NET peut faire bénéficier ses clients de l'avantage fiscal stipulé à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. A cet effet, la société MARIE'NET s'engage à fournir au client une attestation fiscale lui permettant de faire valoir son droit au crédit d'impôt. Cette attestation devra récapituler les sommes facturées par la société MARIE'NET et payées par le client au titre des prestations réalisées au cours de l'année civile échue. Il appartiendra au client de vérifier par ses propres soins qu'il remplit les conditions fixées par la législation en vigueur pour bénéficier du crédit d'impôt.

### **6.2 – Avance immédiate du crédit d'impôt**

Sous réserve de vérification des conditions légales applicables, le client peut demander à bénéficier du service Avance immédiate de crédit d'impôt dès la première facture éligible.

A réception de la demande du client en ce sens, la société MARIE'NET s'engage à procéder à la création du compte du client sur le site <https://www.particulier.urssaf.fr>. A ce titre, le client autorise la société MARIE'NET à communiquer l'URSSAF et à toute autre entité publique compétente pour la gestion de ce service, les informations personnelles le concernant, nécessaires à la création du compte. A la création du compte par l'URSSAF, il appartiendra au client de l'activer pour finaliser la démarche.

Le dispositif d'Avance immédiate du crédit d'impôt permet de déduire le montant du crédit d'impôt décrit à l'article 6.1 des montants dus par le client, sous réserve du bénéfice du crédit d'impôt par le client.

## **ARTICLE 7 : Assurance - Responsabilité**

**7.1** - La société MARIE'NET déclare être titulaire de toutes polices d'assurance nécessaires à la couverture des dommages qui pourraient être causés par ses salariés à l'occasion de la réalisation des prestations au domicile du client.

**7.2** - Il est néanmoins spécifié que la société MARIE'NET ne saurait être tenue responsable des dommages imputables à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien mis à la disposition de MARIE'NET pour la réalisation des prestations.

**7.3** - Le client déclare quant à lui être assuré pour les dommages causés aux tiers.

**7.4** - A la demande du client, la société MARIE'NET pourra intervenir à son domicile en son absence. Le client remettra alors un jeu de clés à la société MARIE'NET qui en assurera la remise à l'intervenant. Si toutefois le client faisait le choix de mettre les clés à disposition de l'intervenant dans un lieu choisi par ses soins à proximité directe de son domicile, la société MARIE'NET serait déchargée de toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation.

**7.5** - Il appartient au client de mettre en lieu sûr tous effets de valeur durant les interventions de la société MARIE'NET, laquelle ne saurait être tenue pour responsable de toutes dégradations, disparition ou perte. De même, tout objet confidentiel devra être placé en lieu sûr, la responsabilité de la société MARIE'NET ne pouvant être mise en jeu en cas de divulgation d'informations confidentielles.

## **ARTICLE 8 : Non-emploi**

Sauf autorisation expresse et préalable de la société MARIE'NET, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié de la société MARIE'NET que cette dernière aurait fait intervenir à son profit. Cette interdiction est limitée à une durée de douze (12) mois à compter du règlement de la dernière facture. S'il contrevenait à cette interdiction, le client serait redevable à l'égard de la société MARIE'NET d'une indemnité s'élevant à mille euros (1000€).

## **ARTICLE 9 : Résiliation du contrat**

**9.1** - Les contrats portant sur des prestations régulières, conclus à durée indéterminée, pourront être résiliés à l'initiative du client ou de MARIE'NET en respectant un préavis d'une durée de deux (2) mois.

**9.2** - La société MARIE'NET se réserve la possibilité de résilier le contrat à tout moment en cas de comportement inapproprié du client à l'égard de ses salariés.

## **ARTICLE 10 : Force majeure**

**10.1** – Les faits de guerre, émeutes, grèves, incendie, perturbations majeures du secteur des transports, conditions météorologiques exceptionnelles, épidémie ou, sans que cette liste soit exhaustive, tout autre événement dont la société MARIE'NET n'a pas la maîtrise et qu'elle ne pouvait raisonnablement prévoir, de nature à empêcher ou à restreindre la réalisation des prestations sollicitées par le client, sont assimilés à un cas de force majeure ou cas fortuit. Dans de telles circonstances, la société MARIE'NET préviendra le client par écrit dans les trois (3) jours suivant la date à laquelle elle aurait eu connaissance de l'événement constitutif d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit. Le contrat sera alors suspendu de plein droit et sans indemnité.

**10.2** – Si l'événement venait à durer plus de deux (2) mois à compter de la date de sa survenance, le contrat pourra être résilié à l'initiative de la société MARIE'NET ou du client, sans qu'aucune des parties puisse prétendre à l'octroi de dommages et intérêts. Cette résiliation prendra effet à la date de 1<sup>ère</sup> présentation de la lettre recommandée avec avis de réception dénonçant le contrat en application de la présente clause.

## **ARTICLE 11 : Confidentialité et traitement des données personnelles**

**11.1** – La société MARIE'NET met en œuvre des traitements de données à caractère personnel concernant ses prospects et ses clients. Les données susceptibles d'être collectées par la société MARIE'NET, en qualité de responsable de traitement sont : l'identité, l'état civil, les coordonnées postales et téléphoniques, l'adresse de courrier électronique, les coordonnées bancaires.

**11.2** - Lorsque ces données sont collectées avant la conclusion du contrat, la société MARIE'NET les traite exclusivement à des fins de prospection commerciale. Postérieurement à la conclusion du contrat, les données sont traitées pour assurer la bonne exécution du contrat, le suivi de la relation commerciale entre la société MARIE'NET et le client. Les destinataires des données personnelles peuvent être le personnel de la société MARIE'NET, ses prestataires, ses fournisseurs et toute autorité administrative.

**11.3** - La société MARIE'NET s'engage à prendre toute précaution permettant d'assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles dont elle assure le traitement.

**11.4** - En acceptant les présentes conditions générales, le client donne son consentement pour le traitement des données dans les limites des finalités ci-dessus décrites. La durée de conservations des données est limitée à trois (3) ans à compter de la date de la dernière prise de contact entre la société MARIE'NET et la personne concernée. Par conséquent, la société MARIE'NET s'engage à cesser de conserver les données d'une personne concernée à l'expiration d'un délai de trois (3) ans suivant son dernier échange avec cette personne.

**11.5** - Le client autorise également la société MARIE'NET à utiliser les données collectées pour lui adresser des informations commerciales concernant ses produits et ses services.



**11.6** - Le client dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant qu'il peut exercer en adressant un courrier électronique ou un courrier recommandé à la société MARIE'NET, en indiquant ses nom, prénom et adresse électronique. Le client peut également demander à recevoir les données personnelles le concernant en effectuant la même demande.

**11.7** - Toute demande du client concernant ses droits relatifs aux données personnelles le concernant doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **ARTICLE 12 : Litiges**

**12.1** – Toute contestation ou litige relatif aux présentes conditions générales de prestations de services sera régie par la loi française, à l'exclusion de tout autre droit.

**12.2** - Le client, consommateur, est informé de la possibilité qui lui est offerte par le Code de la consommation d'avoir recours gratuitement à un médiateur de la consommation, en cas de litige l'opposant à la société MARIE'NET. Les coordonnées du médiateur désigné par la société MARIE'NET est consultable à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

**12.3** - Le client consommateur peut se faire assister d'un Conseil, à ses frais.

**12.4** - La saisine du médiateur ne pourra intervenir qu'après que le client ait tenté au préalable de résoudre le litige auprès de la société MARIE'NET par une réclamation écrite.

#### **ARTICLE 13 : Droit de rétractation du client en cas de contrat hors établissement / à distance / suite à démarchage téléphonique**

**13.1** - Le client ne bénéficie d'un droit de rétractation que pour les contrats conclus à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique, ou pour les contrats passés en présence physique des parties en dehors des locaux de la société MARIE'NET (contrats hors établissement). Le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les ventes passées dans les locaux de la société MARIE'NET.

**13.2** - Le client dispose d'un délai de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation auprès de la société MARIE'NET, sans avoir à justifier de motifs ni payer aucune pénalité. Le délai court à partir du lendemain de la conclusion du contrat.

**13.3** - Pour exercer son droit de rétractation, le client notifie sa rétractation, en adressant à la société MARIE'NET un écrit dénué de toute ambiguïté. Le client peut également utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant au bas des présentes conditions générales. Pour que le délai de rétractation soit respecté, l'exercice du droit de rétractation doit être impérativement notifié, en utilisant tout moyen permettant au client de justifier d'une date certaine pour cette notification (lettre recommandée, email ou télécopie).

*Si vous souhaitez vous rétracter vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous*

\*\*\*\*\*

#### **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire à l'adresse du siège social de la société MARIE'NET indiqué en tête des présentes uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur : la prestation de la société MARIE'NET (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*) / reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Dates et signatures du (des) consommateurs :

(\*) rayer la mention inutile