

# Conditions Générales de Vente

## Article 1 - Généralité

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf dérogations formelles et expresses de notre part. La personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

## Article 2 – Attestation Fiscale

ELIYA a obtenu, dans chaque région où elle développe son activité, un agrément permettant à ses clients de bénéficier d'une réduction d'impôts de 50% (cinquante pour cent) du montant des heures facturées et réglées dans l'année dans la limite de 12 000 euros (douze mille euros). ELIYA s'engage à faire parvenir à ses clients une attestation fiscale annuelle permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts définie à l'article 199 sex decies du Code Général des Impôts

## Article 3 – Modalités d'exécution

Le jour de l'intervention et le type de prestations sont convenus par téléphone entre le client ou lors d'un entretien entre le client et ELIYA. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire par le client.

### Article 3.1 – Durée de l'intervention

Toute intervention réalisée à titre régulier ou ponctuel a une durée minimale de deux heures.

### Article 3.2 – Fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités sont exclusivement fournis par le client qui s'engage à leur conformité face à la législation en vigueur

### Article 3.3 – Les intervenants

Les intervenants ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fond, bijoux ou valeurs. Le client s'interdit, sauf autorisation expresse d'ELIYA d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qu'elle lui a proposé pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter de la dernière facture établie par ELIYA à l'ordre du client. Toutefois, si le client souhaite employer directement l'intervenant qui lui a été proposé par ELIYA, il peut, en respectant un préavis d'un mois, et avec l'accord d'ELIYA, s'engager à verser la somme de 1500 euros (mille cinq cent euros) en indemnisation du préjudice subi. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation d'ELIYA.

## Article 4 – Modalités de fonctionnement

Deux choix s'offrent aux clients d'ELIYA :

- Recourir à des prestations ponctuelles

Les prestations sont dites « ponctuelles » lorsqu'un client fait appel aux services d'ELIYA moins d'une fois par semaine et pour une durée globale de prestation inférieure à 20 heures par semestre.

- Recourir à des prestations régulières entrant dans le cadre d'un forfait avec un nombre d'heures de prestation prédéfini.

### Article 4.1 – Modalités de fonctionnement des prestations rentrant dans le cadre d'un forfait

#### Article 4.1.1 Le choix du forfait

Le client s'engage à faire parvenir à ELIYA le bon de commande qui lui aura été fourni sur lequel il aura indiqué le forfait souhaité. Le nombre d'interventions, leur durée ainsi que leur répartition dans la semaine sont réguliers au cours du mois.

#### Article 4.1.2 Facture et règlement du forfait

Les prestations de travaux ménagers et de services aux enfants, dans le cadre du forfait, sont facturées du 24 au 23 de chaque mois. Le minimum de facturation est de deux heures.

Le règlement des sommes dues s'effectue :

- par chèque à l'ordre d'ELIYA à réception de facture sans escompte,

- par Chèque Emploi Service Universel à réception de facture sans escompte,

- par prélèvement automatique, celui-ci étant effectué après envoi de la facture par le service administratif d'ELIYA

En cas de rejet du prélèvement automatique les frais du rejet seront refacturés.

Le paiement des prestations occasionnelles de travaux ménagers, de services aux enfants et de restauration s'effectue avant la réalisation du service. Suite à la réception du devis, le règlement s'effectue :

- par Chèque Emploi Service Universel

- par chèque à l'ordre d'ELIYA

- par virement bancaire

Tous règlement par Chèque emploi service universel s'effectue soit par remise en main propre au sein de nos locaux, soit par envoi postal en recommandé.

Dans le cas où le client ferait parvenir à Eliya son règlement par CESU en dehors des conditions définies ci-dessus, et si ce règlement ne parvenait pas à Eliya, la facture correspondante serait légalement considérée comme due et non réglée. Un nouveau règlement devra être effectué par le client pour le compte d'Eliya dans les conditions normales indiquées plus haut.

#### **Article 4.1.3 Pénalités de retard**

En cas d'impayé, quel qu'en soit le motif, notifié par la société ELIYA par lettre recommandée avec accusé de réception, une indemnité forfaitaire de dix euros (10 €) sera exigée en sus du montant nominal, augmentée des frais de débit facturés par l'établissement bancaire de ELIYA.

Dans le cas où le recouvrement amiable évoqué ci-dessus serait demeuré infructueux dans un délai de dix jours à partir de la date d'envoi de la demande de recouvrement, celui-ci sera fait par voie contentieuse. Les frais de mise en contentieux que sera amené à facturer le prestataire de recouvrement sont indépendants de l'indemnité forfaitaire amiable et s'ajoutent au débit du client.

Par ailleurs, tout retard de paiement, même partiel entraînera de plein droit l'application de pénalités de retard au taux de une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur. Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation.

#### **Article 4.1.4 Suspension temporaire et arrêt définitif des prestations régulières**

Si le client souhaite interrompre temporairement les prestations, il lui faut faire parvenir un courrier, un fax ou un courriel à ELIYA deux semaines avant la prestation en indiquant la date de la dernière prestation souhaitée ainsi que la date de la reprise. S'il souhaite arrêter définitivement les prestations, il lui suffit de faire parvenir à ELIYA un courrier au plus tard deux semaines avant la prochaine et dernière prestation.

#### **Article 5 – Conditions tarifaires**

Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées sans préavis, notamment en cas d'évolution de la législation fiscale ou sociale. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes.

#### **Article 6 – Assurance – Responsabilité**

ELIYA déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile des clients et ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défektivité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Tout dommage constaté devra être signalé par écrit dans les 72 heures suivant la prestation. ELIYA ne pourra être tenue responsable du matériel loué ou emprunté par le client ; l'initiative de location de matériel et les frais s'y afférents restant à la charge exclusive du client.

#### **Article 7 – Contestation**

Malgré tous nos efforts pour satisfaire les attentes de nos clients, il peut se présenter des situations où le client se déclarera non satisfait. Dans ce cas, le client doit nous faire parvenir par écrit l'objet de sa réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant la prestation, le cachet de la poste faisant foi. Un chargé de clientèle d'ELIYA prendra rapidement contact avec lui et mettra alors tout en œuvre pour le satisfaire, notamment en lui proposant de refaire la prestation gratuitement.

#### **Article 8 – Cas de force Majeure**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société ELIYA. Tout événement indépendant de la volonté d'ELIYA et faisant obstacle à son fonctionnement normal est considéré comme un cas de force majeure.