

Conditions Générales de Prestation

Faire appel aux services de SweetHome implique l'acceptation entière et sans réserve des présentes conditions.

Agrément – Déduction fiscale

L'offre des services de SweetHome est soumise à un agrément qui permet à ses clients de bénéficier d'une réduction d'impôts. Pour cela, SweetHome s'engage à délivrer à ses clients une attestation fiscale annuelle, sous réserve du règlement complet des sommes dues.

Formation du contrat - Modalités d'exécution

Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire par le client. Toute intervention a une durée minimum de trois heures. Le matériel ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services sont fournis par le client, qui s'engage à leur conformité face à la législation en vigueur, et à les conserver dans leur conditionnement d'origine. Une prestation peut être annulée ou reportée par le client en respectant un préavis d'au moins 72 heures. Le contrat de prestation peut être résilié à tout moment et pour quelque motif que ce soit par courrier recommandé en respectant un préavis prévu dans nos conditions tarifaires. Des contrôles surprises de nos salariés peuvent être réalisés par nos services, pouvant entraîner un allongement de la durée de la prestation en question.

Facturation

Les heures de prestations facturées sont enregistrées sur le serveur téléphonique Domiphone Accor Services. Le client accepte sans condition ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestations réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en appelant le numéro gratuit Domiphone à partir du téléphone fixe du client. Le relevé des heures réalisées est joint à la facture. Les heures réalisées n'étant connues qu'en début de mois suivant, l'établissement de la première facture portera sur 2 mois et comptera une estimation correspondant aux heures de travail prévues dans le second mois. Les prestations non effectuées du fait du client, notamment par impossibilité d'accès au lieu de la prestation ou suite à une annulation hors délai, seront facturées. Les tarifs en vigueur à la date de réalisation des prestations s'appliquent à la facturation et sont susceptibles d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation fiscale ou sociale.

Paiement des prestations

Une facture est envoyée au client chaque fin de mois. Les prestations SweetHome sont payables par prélèvement automatique. Le règlement par tout autre moyen de paiement est soumis à des frais de gestion mensuels.

En cas de rejet bancaire le client s'engage à rembourser les frais facturés à la société. Une facture impayée à l'échéance déclenche le paiement d'intérêts de retard prévus par la loi, l'exigibilité des factures non encore échues et la suspension ou l'annulation des prestations, au choix de la société. Le recours à une voie contentieuse pour le recouvrement des sommes impayées fera l'objet d'une majoration couvrant au moins la totalité des frais engagés, notamment de justice.

Assurance - Responsabilité - Contestation

SweetHome déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés aux domiciles des clients et ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par les clients. Malgré tous les efforts de SweetHome pour satisfaire les attentes du client, il peut se présenter des situations où le client se déclarera non satisfait. Tout dommage ou toute contestation doit être immédiatement signalé à SweetHome et confirmé par courrier recommandé dans les 72 heures suivant l'exécution de la prestation.

Conditions particulières - Force majeure

Sauf autorisation expresse et préalable de SweetHome, le client ne peut employer de manière directe ou indirecte tout salarié qu'elle lui a proposé pour effectuer des prestations. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture. Le non respect de cette obligation ouvre paiement d'une indemnité de 2000 euros. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution de toutes les obligations de la société SweetHome. Tout événement indépendant de la volonté de SweetHome et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services de SweetHome est défini comme cas de force majeure.

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code Postal _____ Ville _____

Tel Domicile _____ Mobile _____

Email _____

Merci de cocher le mode de paiement retenu et de remplir le nombre d'heures

⇒ REGLEMENT PAR **CESU**, CHAQUE MOIS
à RECEPTION DE LA FACTURE.

Prestation de _____H hebdomadaires

⇒ REGLEMENT PAR **PRELEVEMENT AUTOMATIQUE**, CHAQUE MOIS.

Prestation de _____H hebdomadaires

Merci de remplir l'autorisation de prélèvement automatique et de joindre un relevé d'identité bancaire (RIB) ou postal (RIP).

Première facture :

Votre première facture comptera les heures réalisées le premier mois ainsi qu'une estimation sur le second mois en cours, et sera exigible à la fin du second mois en cours. La régularisation de cette estimation se fera en fin de contrat.

En signant le présent Bon de Commande, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente ci-contre et en accepte toutes les clauses.

Date et Signature
(Bon pour Accord)



Je, soussigné (e), autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier les prélèvements ordonnés par le créancier SweetHome désigné ci-dessous.
En cas de litige, je pourrai en faire suspendre l'exécution sur simple demande à l'établissement teneur de mon compte.

N° NATIONAL EMETTEUR
481319
(cadre réservé à SweetHome)

NOM ET ADRESSE DU CREANCIER
SweetHome SAS - Siège social 21 rue de Caumartin 75009 Paris RCS B 448 715 615 - APE 930N - N° d'agrément 1/ILE/860

Nom _____ Prénom _____

Adresse _____

Code Postal _____ Ville _____

Tel Domicile _____

Code Banque	Code Guichet	N° de Compte	Clé RIB

(Merci de joindre un relevé d'identité bancaire ou postal à votre envoi)

Nom de l'établissement _____

Adresse _____

Code Postal _____ Ville _____

Merci d'envoyer cette autorisation dûment complétée et accompagnée d'un relevé d'identité bancaire ou postal à :
SweetHome Service Clients 8 avenue des Minimes 94300 Vincennes.

Date et Signature

Testez nos services, sans engagement.
Nous vous proposons de tester votre Aide ménagère.

A l'issue de la première prestation,
→ Si vous ne souhaitez plus faire appel à nos services, vous ne paierez que les heures réalisées.
→ Si vous souhaitez changer d'intervenante, nous la remplaçons.

MODE DE REGLEMENT	CESU	PRELEVEMENT AUTOMATIQUE
Ménage / Repassage		
Prestations hebdomadaires (1)	10,45 € TTC / heure	10,45 € TTC / heure
Prestations ponctuelles (2)	12,5 € TTC / heure	12,5 € TTC / heure
Visite de présentation	Gratuite	Gratuite
Relevé «Accor Services» des heures réalisées (3)	Offert	Offert
Frais de traitement mensuels + enveloppe T	5 € TTC	Aucun
Frais de dossier	Aucun	Aucun
Frais de résiliation	Aucun	Aucun
Préavis de résiliation	Mois en cours	Mois en cours
Avantages		Aucun courrier à envoyer chaque mois Economie annuelle : 60 € TTC
(1) après déduction fiscale de 50% (l'heure est facturée 20,90 € TTC)		
(2) après déduction fiscale de 50% (l'heure est facturée 25 € TTC)		
(3) Relevé mensuel informatisé des heures d'arrivées et de départs		
Les prix exprimés sont révisibles au 1 ^{er} janvier et 1 ^{er} juillet de chaque année.		



La fonction de nos salariés peut englober les tâches suivantes :

- Organiser les différentes tâches en fonction des consignes orales ou écrites du client
- Utiliser le matériel et les produits d'entretien en fonction des habitudes du client
- Effectuer le rangement des pièces
- Nettoyer les sols (balayer, aspirer, laver)
- Cirer les parquets et meubles (parties accessibles)
- Dépoussiérer les meubles, plinthes, cadres, bibelots
- Nettoyer les poignées, boutons
- Nettoyer les salles de bain, salles d'eau et sanitaires
- Nettoyer et ranger la vaisselle
- Charger et décharger le lave-vaisselle
- Nettoyer les plans de travail, plaques de cuisson
- Nettoyer l'extérieur et l'intérieur des micro-ondes, fours, réfrigérateurs / congélateurs
- Nettoyage de glaces et vitres intérieures et extérieur (sous conditions de sécurité/ cf.infra)
- Vider et nettoyer les cendriers
- Vider et nettoyer les poubelles
- Faire les lits
- Vider le lave-linge, étendre le linge, utiliser un séchoir
- Repasser le linge domestique
- Nettoyer et ranger le matériel utilisé

Souhaitant nous adapter aux souhaits de chacun de nos clients, nous vous recommandons de préciser à votre intervenante vos attentes et fréquences de réalisation lors de la première visite de présentation / prise de consignes à votre domicile.

Ce que nous pouvons réaliser chez nos clients avec nos partenaires (sur demande / devis gratuit)

- Lessivage de mûrs et plafonds
- Lessivage / désinfection de cuisine
- Détachage / Lessivage de moquettes, tapis, parquets, sols durs
- Détachage de meubles en tissus, canapés etc.
- Nettoyage de vitres en hauteur, difficiles d'accès ou en extérieur
- Nettoyage avant emménagement / après déménagement

Ce que nos salariés ne peuvent pas faire :

- Nettoyage de vitres en hauteur et en extérieur ou fenêtres ouvertes, présentant un risque de chute (respect des consignes de sécurité)
- Déplacer seul des meubles lourds (étagères, commodes, lits etc.)
- Nettoyer la litière des chats
- Nettoyer et cirer les chaussures

Responsabilité

Nos salariés sont assurés contre les risques professionnels liés à leur métier.

En cas de casse d'objets nous activons notre assurance sur présentation d'un justificatif d'achat (facture ou relevé bancaire), preuve de la casse (garder les objets cassés / réaliser des photos), et lettre d'explication signée par notre client. Le remboursement se fait pour les montants dépassant la franchise appliquée par notre assureur.

Le nettoyage de vaisselle, chargement et déchargement du lave-vaisselle entraînant une casse n'est pas couvert.

La visite de présentation / prise de consignes

Cette première visite à votre domicile a pour but de faire connaissance avec notre salariée et de lui préciser les tâches à effectuer chez vous et à quelle fréquence vous souhaitez qu'elles soient réalisées. A cette occasion vous pourrez expliquer votre organisation personnelle, vos habitudes de rangement et montrer les emplacements des divers produits et matériels d'entretien.

L'enregistrement des prestations par téléphone

Notre salarié utilise votre téléphone domicile (appels gratuits pour vous) afin d'enregistrer automatiquement son heure d'arrivée chez vous et son heure de départ. Le serveur vocal, géré par notre partenaire Accor Services, reconnaît votre numéro de téléphone, le code de notre salarié et l'heure d'enregistrement. Vous recevez, avec chaque facture mensuelle, le relevé détaillé des heures réalisées. Vous êtes facturé pour la durée réelle des prestations, à un arrondi inférieur ou supérieur de 7 minutes : ainsi, 3h10 minutes seront arrondies 3h15 et 3h06 minutes seront arrondies à 3h00. Attention : la facturation est en base 100, alors que le relevé est en base 60 (minutes). Ainsi une prestation d'une durée de 3h15 minutes sera facturée 3.25 ; de même une prestation d'une durée de 3h30 minutes sera facturée 3.50.

L'accès à votre domicile

Par expérience, nous savons que confier un jeu de clés directement à notre salarié est la meilleure des solutions. En effet, laisser ses clés à un gardien ou un voisin implique que leurs horaires de présence soient systématiquement les mêmes que celles de nos salariées. Or nous savons qu'un gardien n'est pas toujours dans sa loge et qu'un voisin peut s'absenter sans prévenir. Il peut aussi arriver que notre salarié soit retardé dans les transports ou termine plus tôt ou plus tard que prévu chez un client vous précédant. Cependant, si vous ne pouvez vraiment pas nous confier un jeu de clés, il est toutefois possible de donner le double des clés de votre boîte aux lettres et d'y laisser vos clés le jour de l'intervention.

Le respect du planning et des consignes

Nous demandons à nos salariés de respecter leur emploi du temps. Si vous souhaitez décaler ponctuellement une prestation ou changer de jour d'intervention vous pouvez vous arranger directement avec votre intervenant, mais nous vous demandons de nous en avertir préalablement. De même, si au cours des interventions réalisées par notre salarié vous aviez des remarques à apporter, nous vous demandons de nous en informer le plus tôt possible afin de pouvoir éventuellement rectifier la situation.

En cas d'absence de votre intervenant.

En cas de maladie ou d'impossibilité de se rendre à votre domicile, votre intervenant doit vous prévenir directement et nous prévenir également. Si cette absence intervient le jour même de la prestation planifiée, il nous sera très difficile d'organiser un remplacement pour le même jour, surtout si notre salarié a vos clés. En revanche, si l'absence dépasse quelques jours nous pouvons prévoir un remplacement, dans la mesure de nos disponibilités. Les souhaits de nos clients étant très différents, nous vous demandons de nous signaler vos attentes.

Les vacances d'été

Nous vous faisons parvenir quelques mois avant le début de l'été un questionnaire complet sur vos souhaits d'intervention pendant cette période. Afin de pouvoir planifier l'ensemble de nos clients dans les meilleures conditions, il nous est indispensable d'arrêter une date de retour des questionnaires. En conséquence, tout retour ou demande non écrite reçu postérieurement à cette date ne peut pas être pris en compte.

Engagement et respect mutuels

De la même manière que nous respectons nos clients, nos salariés et que nous souhaitons mériter leur confiance, nous apportons une grande importance à la qualité de nos relations mutuelles. Cette attente se situe à tous les niveaux de nos prestations, de leur organisation à leur exécution et à leur règlement.