

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le recours aux services réalisés par la société ODEL Ô SERVICES, société par actions simplifiée, au capital de 108.000 euros, immatriculée au RCS de TOULON sous le n° 840 568 497 et ayant son siège social sis 11, Avenue Colbert 83000 TOULON entraîne l'application des Conditions Générales de Vente (CGV) suivantes :

### CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS REALISEES PAR ODEL Ô SERVICES

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

#### **DEVIS**

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat.

A défaut de réception par ODEL Ô SERVICES du contrat de prestations, le contrat est réputé formé dès la première prestation effectuée.

#### **Article 1 : PRIX et MODALITES DE PAIEMENT**

##### Article 1.1 : Tarif des prestations :

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le prestataire s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le prix s'entend toutes taxes incluses, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du client et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur.

##### Article 1.2 : Frais d'inscription et frais de gestion :

Le client doit obligatoirement acquitter une inscription initiale de 50 euros TTC et des frais de gestion mensuels de 30€ TTC pour bénéficier des services d'ODEL Ô SERVICES et notamment l'ensemble des tâches administratives et commerciales réalisées par ODEL Ô SERVICES dans le cadre de sa mission de prestataire. Le client accepte d'être facturé et le cas échéant prélevé de façon mensuelle sur son compte à partir du premier mois de services, les frais de gestion mensuels restants dus tous les mois jusqu'à la rupture du contrat. Les frais de gestion mensuels sont définitivement acquis à ODEL Ô SERVICES en totalité dès leur paiement/prélèvement tant que le contrat sera en vigueur et ce quel que soit le nombre d'heures travaillées par l'intervenant(e) du client au cours du mois ou du trimestre considéré du fait de la continuité des services liés à la gestion du contrat et de réalisation des formalités administratives, sociales et fiscales.

##### Article 1.3 : Durée de la prestation :

Toute prestation a une durée minimale de 2 heures.

Toute prestation commencée est due pour un minimum de deux heures, y compris en cas de libération anticipée de l'intervenant à l'initiative du client.

Article 1.4 : Fourniture du matériel et des produits d'entretien :

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Article 1.5 : Prestations à réaliser :

Les tâches rentrant dans le cadre des services domestiques sont limitées à des tâches d'entretien courant et ne concernent pas la réalisation de gros travaux d'entretien.

Article 1.6 : Planification et modification des prestations :

Toute modification ou annulation devra être signalée au moins huit jours ouvrés à l'avance sauf en cas de motif impérieux. A défaut la prestation est considérée comme due. Ceci étant justifié par le respect du code du travail et des accords de gestion du temps de travail en vigueur dans l'entreprise.

Article 1.7 : Déplacements :

Pour la garde d'enfants à domicile, l'intervenant est autorisé à transporter les enfants avec les équipements conformes à la législation en vigueur. Le client s'engage à fournir les sièges et rehausseurs nécessaires pour le transport des enfants en voiture.

De manière générale, les déplacements non compris dans la prestation font l'objet d'une facturation, dès le premier kilomètre, à hauteur de 0.57 centimes/kilomètre.

Article 1.8 : Les intervenants(es) à domicile :

Les intervenant(e)s à domicile sont salarié(e)s de la société ODEL Ô SERVICES. Leur emploi du temps est établi par la société et ne peut en aucun cas être modifié directement par le client. De plus, il est demandé au client de respecter les intervenant(e)s dans l'exécution du présent contrat. En cas d'absence de votre intervenant, ce(tte) dernier(e) est remplacé(e) dans la mesure du possible.

**Article 2 : FACTURATION ET PAIEMENT**

Article 2.1 : Facture :

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire.

Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

#### Articles 2.2 : Paiement :

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- Carte bancaire
- Virement
- Prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et chèque ;
- Chèque bancaire

#### Articles 2.3 : Pénalités de retard :

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- Le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

#### Article 2.4 : Avantage fiscal – Délivrance d'une attestation fiscale

La société ODEL Ô SERVICES, s'engage à faire parvenir au client une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir la réduction fiscale de 50% du montant de heures facturées et réglées l'année précédente. Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction d'impôt précitée. L'attestation fiscale est adressée suivant les informations renseignées sur le contrat de prestations régulières.

### **Article 3 : MODIFICATION DU CONTRAT**

#### Article 3.1 : Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse de prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le prestataire.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations, une nouvelle feuille de route est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de route fait partie intégrante du contrat.

#### Article 3.2 : Modification des conditions contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes.

La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

#### **Article 4 : RESILIATION DU CONTRAT**

À tout moment, le mandat peut prendre fin à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, à charge pour elle d'en avvertir l'autre partie par courrier recommandé ou par email avec un préavis d'un (1) mois sous réserve qu'ODEL Ô SERVICES ait réalisé l'ensemble des obligations légales relatives aux interventions déjà effectuées par l'intervenant(e) à domicile.

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

#### **Article 5 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILE**

La société ODEL Ô SERVICES souscrit un contrat en responsabilité civile pour dégâts pouvant éventuellement être occasionnés au domicile du client par l'intervenant à domicile. La société ODEL Ô SERVICES ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Néanmoins, dans le cadre de la procédure d'indemnisation, le client devra indiquer, par écrit, les circonstances du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de la procédure d'indemnisation. Une franchise de 200€ sera appliquée.

#### **Article 6 : LITIGES ET CONTESTATION**

En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le client est invité à contacter le service clientèle au 04.94.505.911 et à faire parvenir un courrier décrivant l'objet de sa réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant l'incident.

#### **Article 7 : CONDITIONS PARTICULIERES**

Le client, en faisant appel à la société ODEL Ô SERVICES, s'interdit sauf autorisation expresse de ODEL Ô SERVICES, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par ODEL Ô SERVICES pour effectuer des prestations à son domicile.

Toute dérogation à ce principe sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de ODEL Ô SERVICES.

#### **Article 8 : DELAIS DE RETRACTATION**

##### Article 8.1 : Effets de rétractation :

Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, vous disposez, dans le cas d'une démarche à domicile de votre service commercial, d'un droit de rétraction de 14 jours à compter de la signature du contrat de prestations conclu entre vous-même et le représentant de ODEL Ô SERVICES.

##### Article 8.2 : Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation :

Dans le cadre des prestations régulières, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit. Pour cela, le consommateur avertira ODEL Ô SERVICES par courrier manuscrit.

##### Article 8.3 : Renoncement du client à son droit de rétractation :

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation.

## **ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Vos données à caractère personnel sont collectées et traitées uniquement sur la base des fondements juridiques prévus par la Réglementation :

1. Dans le cadre de l'exécution d'un contrat ou d'un mandat de réalisation de démarches administratives :

- Gestion du compte client ou intervenant ;
- Identification et authentification du client ou intervenant ;
- Communications avec le client ou l'intervenant (assistance technique et commerciale) ;
- Gestion des précontentieux, des contentieux et des impayés ;
- Gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes ;
- Fourniture et fonctionnement des services ;
- Hébergement des données du client ou intervenant ;
- Déclaration aux URSSAF ou aux services fiscaux ;
- Réalisation des formalités administratives prévues au mandat

2. À des fins d'intérêts légitimes ou, le cas échéant, sur la base de votre consentement :

- Lutte contre la fraude et prévention des impayés ;
- Enrichissement et valorisation de la base clients/prospects ;
- Fourniture de contenus localisés et de recommandations personnalisées basés sur l'analyse des usages ;
- Développement des produits et services de Shiva ou de tiers et prospection commerciale ;
- Organisation de jeux concours ;
- Réalisation d'études statistiques, d'analyses et de mesures d'audience.

3. Pour assurer le respect de nos obligations légales et réglementaires telles que définies par la législation en vigueur.

### **Durée de conservation**

Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités mentionnées ci-dessus ou pour nous permettre de répondre à nos obligations légales. Les données à caractère personnel utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pour une durée maximale de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Vos données à caractère personnel pourront être traitées par le personnel habilité du groupe, des partenaires, des prestataires ou des administrations avec qui ODEL Ô SERVICES est en relation. Le recours à ces partenaires, prestataires ou administrations est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre vous et ODEL Ô SERVICES.

Vous pouvez demander à tout moment l'accès aux données à caractère personnel vous concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de ODEL Ô SERVICES) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers de données vous concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation.

Vous disposez également du droit de modifier ou de retirer, à tout moment, les consentements que vous nous avez accordés pour le traitement de vos données à caractère personnel.

Vous disposez par ailleurs du droit de vous opposer à un traitement de vos données à caractère personnel et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation

## **Article 10 : ENQUETE SATISFACTION**

ODEL Ô SERVICES procédera régulièrement à l'envoi d'enquête par e-mail, SMS, téléphone, courrier et pourra vous contacter à réception de ces enquêtes.