# CONDITIONS GENERALES DE VENTE – Prestations de services de la SASU MADAME NETTOIE

## Article 1. Objet des conditions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») déterminent les droits et obligations dans le cadre de la vente de prestations de services proposées par la société Madame Nettoie, SASU au capital social de
500 euros - Siège social : 60 Rue Albert Thomas 33130 Bègles, siret : 94786471600016 RCS de Bordeaux représentée par Mme COURREGELONGUE Graziela.

Ces conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Madame Nettoie fournit des prestations de service au client (« le Client ») qui lui en fait la demande, par contact direct à l'adresse mail contact@madame-nettoie.fr ou par téléphone au 06 22 66 89 16 ou sur le site internet :
Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client au moment de la conclusion du contrat de prestation de services. Elles prennent effet à la signature de celui-ci, la réalisation de la première prestation marque le début de la facturation.
Sauf dispositions contraires du présent Contrat, les obligations de Madame Nettoie ne prendront fin qu'à la résiliation du Contrat.

## Article 2. Nature des prestations

Madame Nettoie, en tant qu'employeur de l'intervenant(e) qui effectuera la prestation de services chez le Client, sélectionne, recrute et effectue toutes les démarches légales et obligatoires qui incombent à l'employeur auprès de l'administration. Chaque membre du personnel, après recrutement est formé aux méthodes de travail de la société en fonction des prestations qu'il sera amené à remplir au domicile des clients.
Madame Nettoie, en qualité d'employeur, est la seule à avoir un lien de subordination avec ses salarié(e)s.

## Article 3. Objet des prestations

Madame Nettoie propose à ses clients les services de ménage et repassage au domicile les particuliers et Aide aux ainés :

- Ménage régulier effectué dans les conditions particulières définies avec le client sur le contrat
- Type de ménage, lieu des prestations, horaires et durée hebdomadaire
- Ménage ponctuel, pour des besoins définis avec le Client sur le contrat principal.
- Apports de repas à domicile, dans les conditions particulières définies dans le contrat avec le Client

Si durant la relation contractuelle, le Client souhaite ajouter une prestation à celles définies initialement, et que le besoin est ponctuel, cela sera, après accord de Madame Nettoie, possible au titre d'heures supplémentaires. Si le besoin est durable, un avenant au contrat initial sera convenu entre Madame Nettoie et le Client.

## Article 4. Durée du contrat

**Pour les prestations régulières**, le contrat est conclu pour une durée de 12 mois, à compter de sa signature – conditions particulières et conditions générales - par les deux parties. Il est renouvelable par tacite reconduction en contrat à durée indéterminée. Il pourra alors être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par acte extrajudiciaire, En cas de résiliation avant l'expiration de la première période de 12 mois, ou de non-respect du délai de préavis de 3 semaines pour le client particulier, le client devra verser à Madame Nettoie le montant des honoraires dus jusqu'à l'expiration du contrat, telle qu'elle aurait dû résulter du respect des présentes conditions.
Réserve du respect d'un délai de préavis de 3 semaines pour le client .

**Pour les prestations ponctuelles,** le contrat est conclu, après signature de conditions générales et particulières par les deux parties, et de la réception par Madame Nettoie d'un acompte de 40% du montant de la prestation définie avec le Client dans les conditions particulières du contrat. Dès l'achèvement de la prestation, le solde doit être versé à Madame Nettoie. Pour les prestations de grande ampleur, l'acompte sera porté à 60% du montant total.

## Article 5. Résiliation du contrat

En cas de manquement grave du client à ses obligations, la SASU Madame Nettoie aura la faculté de mettre fin aux prestations sans délai par lettre recommandée avec accusé de réception.
Dans le cas d'un retard de paiement, sauf accord préalable de Madame Nettoie, les prestations seront suspendues. Au-delà d'un mois de retard dans le paiement des prestations, le contrat sera résilié par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par Madame Nettoie.

## Article 6. Prix des prestations et paiements

Le prix des **prestations régulières** est défini par Madame Nettoie, et figure sur les conditions particulières du contrat. Ce prix est fixé pour la durée initiale du contrat – 12 mois – sauf à y ajouter les conséquences d'une évolution de la législation fiscale ou sociale. Au-delà de ce délai, Madame Nettoie pourra réviser le tarif des prestations, à la condition de porter toute modification à la connaissance du Client deux mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Le client sera libre de résilier le contrat, après respect d'un préavis d'un délai d'un mois, sans pénalité.

Une facture est établie chaque mois (entre le 25 et le 30 du mois) et sera transmise par courriel à l'adresse fournie par le Client à Madame Nettoie. Le Client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse écrite auprès de Madame Nettoie. La demande de facture papier génèrera des frais à la charge du Client, 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.
La facture comprend le nombre d'heures travaillées sur la période du mois qui s'achève. Elle doit être acquittée dès réception.
Le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique SEPA.
Seule l'utilisation des moyens de paiement suivants ouvrent droit à l'avantage fiscal éventuel de l'article 199 sexdéciès du CGI : prélèvements, les virements.

En communiquant ses coordonnées bancaires (IBAN ou carte bancaire), le CLIENT accepte par avance et sans condition que la société procède au paiement des sommes qui lui sont dues en utilisant ces moyens de paiement. Le CLIENT autorise également par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements, relevés, factures, notes de débit transmis par la société. En signant le mandat SEPA, le CLIENT autorise la société à débiter son compte bancaire (prélèvement SEPA) du montant correspondant au prix TTC de toutes les sommes dues à la société. A cette fin, le CLIENT confirme qu'il est titulaire du compte bancaire. En communiquant une carte bancaire comme « moyen de paiement », le CLIENT confie à la société l'autorité continue de débiter automatiquement cette carte afin de procéder au paiement des sommes dues pour la commande en cours et les futures commandes.

Le prix des **prestations ponctuelles** est défini lors de la conclusion du contrat par accord des deux parties. Un acompte doit être versé dès la conclusion de la prestation et le solde dès l'achèvement de la prestation.
En cas de retard de paiement, des intérêts de retard seront calculés sur la base du taux légal. Une pénalité égale à 5% de la somme due sera également facturée pour couvrir les frais de recouvrement.
Le non-paiement d'une facture aura pour conséquence la suspension des prestations, sauf accord préalable de Madame Nettoie.

### Article 7. Avantage fiscal et Avance immédiate du crédit d'impôt

MADAME NETTOIE délivre une attestation fiscale avant le 31 mars de l'année civile, pour les heures effectuées et payées au cours de l'année civile précédente.
Le client particulier peut bénéficier du dispositif de l'avance immédiate de son crédit d'impôt, optionnel et gratuit, mis en place par l'URSSAF, en collaboration avec la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques). Ce service permet au particulier, sous réserve de vérification de son éligibilité et des plafonds applicables, de bénéficier d'une avance de crédit d'impôt prévu aux dispositions de l'article 199 sexdecies du code général des impôts

### Article 8. Congés, absences et annulation de prestations et modification des plages horaires

Madame Nettoie communiquera les congés des intervenant(e)s au Client au moins 8 semaines avant leur date effective. De même, le client communiquera à Madame Nettoie ses dates de congés 8 semaines avant leur date effective, sauf cas particuliers Le tout dans la limite de 5 semaines de congés par an. Les parties conviendront soit d'un maintien des prestations pendant la durée de congés, au besoin par un autre intervenant en fonction des disponibilités, ou bien d'une suspension des prestations.
Dans le cadre de remplacements, les plages horaires pourront varier par rapport aux prestations habituelles.
Sauf cas de force majeure, le Client qui souhaite annuler une prestation devra prévenir Madame Nettoie au moins 8 jours à l'avance. Si le client ne souhaite pas reprogrammer l'intervention, aucun paiement ne sera dû par le Client, à la condition que ce type d'annulation reste exceptionnel (jusqu'à 3 par an).
En dessous de 8 jours, une reprogrammation de la prestation sera proposée au client dans les deux semaines suivantes, si un intervenant est disponible. La prestation reportée sera alors majorée de 10%. A défaut de reprogrammation de la prestation, le client devra s'acquitter d'une indemnité de 60% de la prestation afin que Madame Nettoie soit en mesure de verser le salaire à l'intervenant, sans supporter seule les coûts de l'annulation tardive de la prestation par le client.
Dans l'hypothèse où l'intervenant ne pourrait intervenir pour réaliser la prestation prévue, Madame Nettoie s'engage à en informer le Client, dès qu'elle aura connaissance de l'empêchement, et en toute hypothèse, dans les meilleurs délais. Elle s'efforcera de proposer une reprogrammation de la prestation, dans la mesure du possible et avec l'accord du Client. A défaut, la prestation ne sera pas facturée.

### Article 9. Obligations de Madame Nettoie :

- Réaliser dans le respect des usages professionnels du secteur les prestations définies avec le client.
- Respecter la législation en vigueur
- Mettre à disposition ses salariés pour l'accomplissement des prestations
- Réaliser la facturation des prestations
- Respecter et à faire respecter par l'ensemble de ses collaborateurs, le secret professionnel
- Souscrire à une assurance obligatoire
- Remplir les conditions légales pour permettre aux clients particuliers de bénéficier de l'avance immédiate
- Pour garantir un service qualitatif Madame Nettoie effectue des formations au domicile des clients, les formations pratiques sont faites sur le lieu d'exercice, après accord du client.

### Article 10. Obligations du Client

Le matériel 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 ou 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 ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Le Client s'engage à :

- Laisser un accès libre et sécurisé aux lieux où s'effectueront les prestations. Spécialement, tout animal devra être tenu à distance de l'intervenant.
- A mettre à disposition de l'intervenant de l'Entreprise l'intégralité du matériel et des produits nécessaires à l'exécution de la prestation de service (ménage, repassage, etc.) en bon état de fonctionnement et de propreté Ceci inclut notamment: les aspirateurs, fers à repasser, centrales vapeur, balais, serpillères, seaux, éponges,loup, tout accessoires destinés à la prestation et les produits d'entretien courants.
- Est responsable de l'entretien et de la vérification préalable de ses équipements.
- Respecter le créneau horaire défini au contrat.
- Respecter les intervenants
- A régler chaque facture dès réception.
- A informer Madame Nettoie de tout changement dans sa situation qui aurait de possibles conséquences sur la réalisation des prestations.
- A informer rapidement Madame Nettoie (à Mme Courregelongue) de toute difficulté ou mécontentement concernant les prestations exécutées par l'intervenant mis à disposition afin de maintenir la qualité des services (V. clause

réclamations).

### Article 11. Exclusion de Responsabilité liée à l'Équipement

L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable des dommages, des retards dans l'exécution de la prestation, ou d'une qualité de service altérée, résultant de l'utilisation d'équipements (matériels ou produits) mis à disposition par le Client qui seraient sales, défectueux, inadaptés ou non conformes aux normes d'hygiène et de sécurité.
Responsabilité concernant :
La survenance de dommages matériels (par exemple, rayures, brûlures, défauts d'entretien) qui pourraient résulter de l'utilisation d'un équipement mis à disposition par le Client qui serait : défectueux (ex: aspirateur qui raye, fer à repasser qui fuit).
Inadapté à la tâche demandée. non conforme aux normes de sécurité.
Une qualité de service jugée insuffisante (par exemple, traces de saleté persistantes, temps de repassage allongé) due à l'utilisation d'un matériel ou de produits :

- Sales ou mal entretenus (ex: sac d'aspirateur plein, tête de balai sale).
- Périmés ou inefficaces (ex: produits de nettoyage vides ou inadaptés).
- Les retards dans la réalisation de la prestation dus à la nécessité pour l'intervenant de nettoyer ou de dépanner le matériel du Client. Le temps perdu à cause de l'équipement non conforme sera facturé au Client, car l'intervenant reste à sa disposition.

### Article 12. Modification du contrat

Toute modification du Contrat sera écrite et signée par chaque Partie.

### Article 13. Réclamations

Les délais et les formes de prévenance pour signaler une réclamation concernant la qualité ou l'exécution défectueuse d'une prestation est de 48 heures calendaires après la fin de réalisation de la prestation par mail sur : contact@madame-nettoie.fr et obligatoirement confirmée dans les 8 jours calendaires par une lettre recommandée avec accusé de réception adressé à: **MADAME NETTOIE**, 60 Rue Albert Thomas 33130 Bègles ; Par la suite, aucune contestation et/ou réclamation sur le paiement de la facture ne pourra être faite par le Client et elle sera due dans sa totalité. (La lettre RAR peut être réalisée par internet sur le site officiel de LA POSTE à https://www.laposte.fr/lettre-recommandee-en-ligne 9)

### Article 14. Assurances – Responsabilité

La responsabilité civile professionnelle de la SASU Madame Nettoie est couverte par un contrat d'assurance souscrit auprès de la compagnie HISCOX DIRECT, TSA 49007, 60477 COMPIEGNE CEDEX,
La responsabilité de la SASU Madame Nettoie ne peut notamment être engagée dans l'hypothèse où le préjudice subi par le client est la conséquence :

- D'une information erronée ou d'une faute ou négligence commise par le Client ou par ses salariés,
- De matériels ou produits défectueux
- Du retard ou de la carence du Client à fournir une information nécessaire à la SASU Madame Nettoie des fautes commises par des tiers intervenants ou de passage chez le Client.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute ou de négligence dans la délivrance de la prestation et est limitée aux préjudices directs à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution qui serait imputable, soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger au contrat, soit à un évènement répondant aux caractéristiques de la force majeure.
La responsabilité du Prestataire, quelle qu'en soit la cause, est limitée au montant payé par le Client au titre de la Prestation commandée.

### Article 15. Dispositif de surveillance

Si le Particulier dispose à domicile de caméras de surveillance il est rappelé les dispositions légales afférentes, à savoir que celles-ci doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les employés; que les employés doivent être informés de l'installation des caméras et de leur emplacement, il est conseillé de conserver un justificatif de cette information. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images. La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple).

### Article 16. Non- sollicitation du personnel

Le Client s'interdit d'embaucher directement ou de faire embaucher le personnel de Madame Nettoie ayant eu contact avec lui dans le cadre des prestations. L'interdiction est valable pour une durée de douze mois à compter de la dernière intervention de l'intervenant chez le Client.

### Article 17. Non-Discrimination

MADAME NETTOIE est particulièrement vigilant au respect des dispositions légales interdisant toute discrimination en raison de l'origine , du Sexe, des mœurs, de orientation sexuelle, de l'âge, de la situation de famille ou de la grossesse, des caractéristiques génétiques, de l'appartenance ou de la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, des opinions politiques, des activités syndicales ou mutualistes, des convictions religieuses, de l'apparence physique, du nom de famille ou en raison de l'état de santé ou du handicap.

### Article 18. Protection des données personnelles :

Madame Nettoie est responsable du traitement des données personnelles. Le client Consent à l'utilisation de ses données personnelles dans les cas exclusifs suivants : ouverture d'un compte client, permettre d'accéder aux fonctionnalités du site internet MADAME NETTOIE, établir un devis, un contrat, une facture, une attestation fiscale. Les données personnelles du Client ne seront jamais vendues, partagées ou communiquer à des tiers.

### Article 19 - Résolution des litiges et tribunal compétent

En cas de litige, les parties au contrat s'efforceront de trouver une solution amiable, au besoin en s'adressant au médiateur de la consommation.
Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le tribunal judiciaire de Bordeaux (33) si le client est un particulier, ou Tribunal de commerce de Bordeaux (33), si le Client est un professionnel.