

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Toute collaboration avec la société *Les Services de Lutèce*, au capital social de 500,00 euros, ayant son siège social au 67, rue Saint-Jacques 75005 PARIS, RCS PARIS 824 331 797, entraîne l'application sans réserve de l'intégralité des conditions générales suivantes :

1. Grille tarifaire

<u>Prestations régulières</u>	<u>Prestations ponctuelles</u>
Sans matériel ni produits d'entretien : 2 heures par semaine : 27,95 € HT / heure	Sans matériel ni produits d'entretien : 29,95 € HT / heure
Sans matériel ni produits d'entretien : 3 à 5 heures par semaine : 26,95 € HT / heure	
Sans matériel ni produits d'entretien : 6 à 9 heures par semaine : 25,95 € HT / heure	
Sans matériel ni produits d'entretien : 10 heures ou + par semaine : 24,95 € HT / heure	
Avec matériel et produits d'entretien : SUR DEVIS	

2. Généralités

La société *Les Services de Lutèce* est une entreprise dédiée exclusivement aux prestations ménagères pour professionnels (locaux, bureaux, agences...). La société *Les Services de Lutèce* est gérée par la même équipe de direction que la société *Les Services du Luxembourg*, entreprise dédiée exclusivement aux prestations ménagères pour particuliers.

Les prestations de la société *Les Services de Lutèce* sont soumises aux tarifs indiqués ci-dessus ainsi qu'aux présentes conditions générales, qui prévalent sur tout autre accord préalable écrit ou oral. Le client reconnaît avoir reçu et pris connaissance préalablement à la signature du contrat d'un exemplaire des présentes conditions générales de vente et de la grille tarifaire, et accepte en conséquence sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes. Toute signature du contrat de prestation de services dans les bureaux ou locaux professionnels ou de « *bon pour accord* » donné par courriel par le client, vaut acceptation des conditions générales.

L'aide-ménagère qui réalisera les prestations pour la société *Les Services de Lutèce* peut être soit une aide-ménagère salariée par *Les Services de Lutèce* soit une aide-ménagère prestataire mandatée par *Les Services de Lutèce*. Le fait de faire appel aux services de la société *Les Services de Lutèce* implique l'acceptation des conditions ci-dessous. En sa qualité de prestataire de services, la société *Les Services de Lutèce* est seule décisionnaire des professionnels à qui elle confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, la société *Les Services de Lutèce* s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de satisfaire le client.

- Assurance professionnelle

La société *Les Services de Lutèce* est assurée pour les dommages que pourraient causer ses intervenants dans les bureaux ou locaux professionnels du client avec une franchise de 241,00 €. Une responsabilité civile, renouvelée chaque année, est exigée par la société *Les Services de Lutèce* auprès des prestataires mandatés. Le non-renouvellement de la responsabilité civile d'une aide-ménagère entraîne immédiatement la suspension de la réalisation des prestations de l'aide-ménagère concernée. La société *Les Services de Lutèce* n'est pas responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et des produits d'entretien du client ou tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent, espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible. Tout dommage doit être signalé par le client, au plus tard, dans les 72 heures suivant la prestation, par courriel, à l'adresse habituelle de contact.

- Ouverture du dossier

L'ouverture d'un dossier client auprès de la société *Les Services de Lutèce* ne fait l'objet d'aucun frais : nous ne facturons pas de frais d'inscription ou de frais de gestion de dossier.

- Droit de rétractation

Les contrats émis par *Les Services de Lutèce* sont sans engagement de durée. Par conséquent, le client est libre de rompre le contrat sans donner de motif quand il le souhaite, à la seule condition qu'il respecte le délai d'annulation des prestations de cinq jours ouvrés. En cas de non-respect de ce délai d'annulation, les prestations prévues seront dues à la société *Les Services de Lutèce*.

- Rupture de contrat

Le client est libre de rompre le contrat sans donner de motif quand il le souhaite, à condition qu'il respecte le délai d'annulation des prestations de cinq jours ouvrés, et qu'il effectue cette demande par courrier postal avec accusé de réception.

3. Modalités de services

- Définitions

Une prestation dans les bureaux ou locaux professionnels dont la récurrence est d'un minimum de huit heures par mois durant deux mois consécutifs et qui est programmée à des jours et horaires fixes est dite « *régulière* ».

Une prestation dans les bureaux ou locaux professionnels dont la récurrence est inférieure à huit heures par mois durant au moins deux mois consécutifs est dite « *ponctuelle* ».

Une prestation dans les bureaux ou locaux professionnels dont la récurrence n'est ni à jours fixes ni à horaires fixes est également dite « *ponctuelle* ».

- Contrat

Chaque demande, de prestations ponctuelles ou régulières, effectuée auprès de la société *Les Services de Lutèce*, fait l'objet de l'envoi d'un contrat au client. Les contrats sont envoyés par courriel. Sauf cas contraire, les contrats sont émis pour une durée indéterminée sans terme précis. Les prestations sont considérées comme validées, et ajoutées sur le planning, une fois que le client a renvoyé le contrat scanné et signé par courriel, ou à défaut par voie postale. Vaudra également signature du contrat, la mention dans le corps du courriel du client « *Bon pour accord avec Les Services de Lutèce* ». Toutes nouvelles évaluations des besoins ou modifications des principales conditions de réalisation des prestations fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et la société *Les Services de Lutèce*. Le contrat peut être suspendu temporairement ou définitivement par les deux parties après un préavis de cinq jours ouvrés avant la prochaine et dernière intervention, par l'envoi d'un courrier postal avec accusé de réception. En cas de non-respect du préavis, les prestations prévues seront dues à la société *Les Services de Lutèce*.

- Début des prestations

La première prestation ne peut avoir lieu sans que le contrat nous soit retourné signé, ou bien que le client ait donné son « *Bon pour accord avec Les Services de Lutèce* », accompagné de l'autorisation de prélèvement bancaire. Le fait de signer le contrat ou de donner un « *Bon pour accord avec Les Services de Lutèce* » entraîne l'acceptation des présentes conditions générales par le client.

- Modification des conditions contractuelles

La société *Les Services de Lutèce* se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, grilles tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, la société *Les Services de Lutèce* 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.

- Traitement des données

Les informations recueillies (nom, téléphone, adresse courriel et postale...) sont nécessaires à l'ouverture de tout dossier. Elles font l'objet d'un traitement informatique. Conformément à la loi « *Informatique et libertés* » du 6 janvier 1978, nos clients bénéficient d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui les concernent, et ce, dans un délai de trente jours. La société *Les Services de Lutèce* s'engage à respecter le RGPD (« *règlement général sur la protection des données* ») qui encadre les règles de protection des données personnelles (règlement UE 2016/679).

4. Modalités de paiement

- Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Comme indiqué dans l'article précédent « *Modification des conditions contractuelles* », les tarifs sont susceptibles d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, la société *Les Services de Lutèce* s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

- Facture

Dans le cadre des prestations régulières, une facture mensuelle est adressée au client. Elle est envoyée après réalisation de la dernière prestation du mois.

Dans le cadre des prestations ponctuelles, la facture est envoyée une fois la prestation réalisée.

Le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément, ou à défaut par voie postale, si le client ne dispose pas d'une adresse courriel professionnelle. Le client doit communiquer à la société *Les Services de Lutèce* une adresse courriel professionnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Chaque facture précise la nature exacte des services fournis, le décompte du temps passé, le taux horaire, le montant des sommes effectivement encaissées ou à acquitter, et le nom et l'adresse du client. Le prix de toute heure de prestation est affiché hors taxe, puis toutes taxes comprises.

- Modalités de règlement

Les moyens de paiement acceptés sont les virements bancaires et les prélèvements bancaires. En communiquant ses coordonnées bancaires (IBAN), le client accepte par avance et sans condition que la société procède au prélèvement des sommes qui lui sont dues en utilisant le prélèvement bancaire. Le client autorise également par avance sa banque à débiter son compte à la vue des factures transmises 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. À cette fin, le client confirme que sa société est titulaire du compte bancaire.

- Délai de paiement

Dans le cadre des prestations régulières, le paiement des services effectués par *Les Services de Lutèce* aura lieu au plus tard le quatre de chaque mois du mois suivant la réalisation des prestations (pour tous les règlements par prélèvement bancaire).

Dans le cadre des prestations ponctuelles, le paiement des services effectués par *Les Services de Lutèce* aura lieu au plus tard quatre jours après la réception de la facture par le client.

Lorsque le client choisit de régler ses factures par virement bancaire, le règlement des factures à acquitter doit parvenir au plus tard quatre jours après réception de la facture. Tout retard de paiement du client entraînera l'application d'une pénalité de retard égale à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal. Si ce recouvrement amiable ne donnait pas satisfaction dans les quinze jours suivant la date d'envoi de notre demande, le recouvrement serait fait par voie contentieuse. Les frais de recouvrement par voie contentieuse s'ajouteraient aux frais précédents, toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité forfaitaire de 20%. Toute somme non payée à l'échéance entraînera également la suppression ou l'annulation, au choix des *Services de Lutèce* de toute commande ou prestation en cours.

- Paiements internationaux

Les paiements internationaux, émis à partir d'un compte bancaire étranger se situant dans un pays hors zone EURO, sont acceptés sous les cinq conditions suivantes :

- L'unique moyen de paiement accepté par la société *Les Services de Lutèce* est le virement bancaire.
- Le client s'engage à effectuer le paiement en sélectionnant la devise "Euro".
- Le client s'engage à sélectionner l'option d'imputation des frais liés aux transferts internationaux "OUR", afin que celui-ci prenne en charge l'ensemble des frais d'émission du virement.
- Le client s'engage à payer un supplément fixe de 20,00 € par facture réglée à la société *Les Services de Lutèce*, afin de couvrir d'éventuels frais supplémentaires imposés par son organisme bancaire dans le cadre d'un virement international.
- Le client s'engage à effectuer le paiement de la ou les prestation(s) commandée(s) à la société *Les Services de Lutèce* avant la réalisation de la ou les prestation(s). En cas de commande de prestations régulières, le client s'engage alors à effectuer un paiement mensuel qui règlera la totalité des prestations qu'il aura commandées et planifiées durant le mois à venir.

- 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 à la société *Les Services de Lutèce* de tous frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA,
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

5. Modalités d'exécution des prestations

- Planification des prestations

Les prestations sont planifiées à la réception de la commande, sous réserve de personnel disponible. Les dates et les horaires d'intervention sont convenus par téléphone ou par mail entre le client et la société *Les Services de Lutèce*.

- Durée des prestations

Les prestations fournies par la société *Les Services de Lutèce* sont de minimum deux heures.

- Jours et horaires des prestations

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus avec le client, par une ou plusieurs aide-ménagères. La prestation ne peut débuter avant six heures et se finir après vingt et une heures, sauf accord de la société *Les Services de Lutèce* et de l'aide-ménagère. Toute prestation demandée entre vingt et une heures et six heures sera majorée de 50% par rapport au tarif habituel en vigueur. Il n'est pas prévu que des prestations puissent être fournies les dimanches par la société *Les Services de Lutèce*, sauf accord de la société et de l'aide-ménagère.

- Accès aux bureaux ou locaux professionnels

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès aux bureaux ou locaux professionnels doit être assuré au personnel de la société *Les Services de Lutèce*. Les clés sont considérées comme confiées à la société *Les Services de Lutèce* si le client a remis ses clés en main propre à un responsable de la société *Les Services de Lutèce* ou à l'aide-ménagère. Dans tous les autres cas (remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur aux bureaux ou locaux professionnels du client...), la société *Les Services de Lutèce* décline toute responsabilité quant à une éventuelle impossibilité d'effectuer la prestation ou une éventuelle non-récupération des clefs. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à ses bureaux ou locaux professionnels devra prendre contact avec la société *Les Services de Lutèce*. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées à la société *Les Services de Lutèce*, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'aide-ménagère et la refermer à clef après son départ.

- Conditions particulières

Durant l'exécution de son travail, l'aide-ménagère reste sous la responsabilité exclusive de la société *Les Services de Lutèce*. L'aide-ménagère ne peut recevoir du client une quelconque délégation de pouvoir relative aux avoirs, biens ou droits du client, quelle qu'en soit la nature, y compris fonds, bijoux ou autres valeurs. Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées dans ses bureaux ou locaux professionnels, il ne doit rien verser aux aide-ménagères (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents de valeur, le règlement des prestations étant directement effectué auprès de la société *Les Services de Lutèce*. Il est formellement interdit au client d'engager comme salarié ou de collaborer de manière directe ou indirecte une aide-ménagère présentée par la société *Les Services de Lutèce*. 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 à la société *Les Services de Lutèce*, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1 000,00 €. 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 trois ans et d'une amende de 45 000,00 € en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

- Prestations régulières et ponctuelles : sans matériel, ni produits d'entretien

Le matériel, les outils et les produits d'entretien 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 d'entretien conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'aide-ménagère 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 d'entretien inadaptés à la prestation demandée, la société *Les Services de Lutèce* ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

- Prestations régulières avec matériel et produits d'entretien

Le matériel, les outils et les produits d'entretien nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis, à la demande du client, par la société *Les Services de Lutèce*. En revanche, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. La société *Les Services de Lutèce* s'engage à fournir des matériels, outils et produits d'entretien conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'aide-ménagère puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

- Obligations du client

Le client devra informer au préalable la société *Les Services de Lutèce* de tout dispositif de surveillance de ses bureaux ou locaux professionnels qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions. Le client devra laisser accès à l'aide-ménagère à l'eau courante et potable afin que cette dernière puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes. Le client s'interdit de demander au personnel de la société *Les Services de Lutèce* une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler à la société *Les Services de Lutèce* toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'aide-ménagère.

- Annulation ou modification d'une prestation

La commande d'une prestation peut être modifiée ou annulée au moins cinq jours ouvrés (du lundi au vendredi de neuf heures à dix-neuf heures) avant le début de la réalisation de la prestation, par téléphone ou par mail à l'adresse de contact habituelle, auprès d'un responsable de la société *Les Services de Lutèce*. En cas d'annulation d'une prestation dans un délai inférieur à cinq jours ouvrés (et pendant les heures d'ouverture de la société, du lundi au vendredi de neuf heures à dix-neuf heures), ou si l'aide-ménagère ne peut effectuer le service du fait du client, pour quelque raison que ce soit, la prestation est considérée comme due, au tarif habituel.

- Commande d'une prestation dans un délai inférieur à 48 heures

Toute prestation commandée par le client moins de 48 heures, jours ouvrés (du lundi au vendredi de neuf heures à dix-neuf heures), avant le début de la réalisation de la prestation aura son prix majoré de 50%.

- Continuité des services

En cas d'absence ou d'empêchement de l'aide-ménagère, la société *Les Services de Lutèce* prévient dès que possible le client. La société *Les Services de Lutèce* s'engage à faire son maximum pour mettre en place un remplacement temporaire ou définitif de l'aide-ménagère (sauf opposition du client ou demande supplémentaire) afin d'assurer la continuité des services. Si le remplacement ne peut être assuré aux heures et jours initialement prévus, la société *Les Services de Lutèce* mettra tout en œuvre pour maintenir une prestation dans des délais appropriés à la situation du client. La société *Les Services de Lutèce* s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées par le client. La société *Les Services de Lutèce* et l'aide-ménagère ne pourront cependant être tenues responsables en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants dans les bureaux ou locaux professionnels du client, et plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait de la société *Les Services de Lutèce*, cette dernière contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, la société *Les Services de Lutèce* informera préalablement le client. En cas d'impossibilité pour l'aide-ménagère d'effectuer la prestation pour une raison imputable à l'aide-ménagère ou à la société *Les Services de Lutèce*, la prestation ne donnera pas lieu à facturation.

Si l'aide-ménagère ne peut effectuer le service du fait du client, pour quelque raison que ce soit, sans motif légitime, la prestation est considérée comme due, au tarif habituel. Dans le cadre du

présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés. Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour la société *Les Services de Lutèce* d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat.

- Conditions de réalisation des prestations ponctuelles

Dans le cadre des prestations ponctuelles, la société *Les Services de Lutèce* ne garantit pas que ce soit la même aide-ménagère qui intervienne à chaque nouvelle prestation dans les bureaux ou locaux professionnels du même client, du fait de la nature même de la prestation.

La société *Les Services de Lutèce* s'engage à programmer les prestations ponctuelles en accord avec le client demandeur mais ne garantit pas systématiquement la réalisation des prestations ponctuelles aux jours et horaires, et avec l'aide-ménagère, initialement programmés en accord avec le client demandeur, du fait du caractère prioritaire de la programmation des prestations régulières.

- Remise et restitution des clefs

Dans le cadre des prestations régulières, le client s'engage à remettre à l'aide-ménagère un set de clefs lui permettant de rejoindre facilement le lieu de la prestation. Si le client ne souhaite pas remettre à l'aide-ménagère un set de clefs, il s'engage à ce qu'une personne physique soit toujours présente lors de l'arrivée de l'aide-ménagère ou à permettre un moyen d'accès autonome (conciergerie / gardien, boîtier autonome, restaurant, magasin...) à l'aide-ménagère.

Dans le cadre des prestations ponctuelles, le client s'engage à ce qu'une personne physique soit toujours présente lors de l'arrivée de l'aide-ménagère ou à permettre un moyen d'accès autonome (conciergerie / gardien, boîtier autonome, restaurant, magasin...) à l'aide-ménagère.

Dans le cadre des prestations régulières et ponctuelles, si le client souhaite récupérer les clefs qu'il a remises, soit l'aide-ménagère pourra lui remettre directement lors de la réalisation d'une prestation, soit il devra passer récupérer ses clefs dans les locaux de la société *Les Services de Lutèce*, située dans le 14^{ème} arrondissement, à Paris.

- Confidentialité

La personne en charge de la prestation s'engage à ne pas divulguer et à ne pas utiliser au profit de tiers les informations confidentielles qu'elle serait amenée à connaître lors du déroulement de la prestation.