

Conditions Générales de Prestations de Services

Les présentes conditions générales visent à définir les modalités et conditions de réalisation des prestations de services proposées par la société **La Clé Flayoscaise** aux particuliers propriétaires de résidences secondaires ou principales (ci-après « le Client »).

Elles s'appliquent de plein droit à toutes les prestations de services sollicitées par le Client auprès de **La Clé Flayoscaise**. Celle-ci pourra modifier les présentes conditions générales à tout moment, sous réserve de les communiquer à l'ensemble de sa clientèle. Le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes conditions générales et en avoir accepté, sans réserve, l'intégralité des clauses et conditions.

Article 1 - Formation du contrat

Le contrat est réputé formé dès l'acceptation par le Client de la « **Fiche prestations** » complétée par **La Clé Flayoscaise**. Un exemplaire de la Fiche prestations sera conservé par **La Clé Flayoscaise**. Un second original sera remis dès acceptation au Client.

Sur ledit document, la ou les prestation(s) seront sélectionnées suivant les choix du client qu'il entend confier à **La Clé Flayoscaise**.

Seront indiqués en outre les dates ou la périodicité d'intervention de **La Clé Flayoscaise**, éventuellement les jours et horaires d'intervention souhaités, ainsi que le prix unitaire correspondant à la prestation confiée. Il est toutefois rappelé que **La Clé Flayoscaise** ne pourra pas intervenir avant un délai de 7 jours à compter de l'acceptation du contrat sauf accord express mentionné sur la fiche prestations.

Toute prestation non sélectionnée sur la Fiche de Prestations pourra être exécutée à la demande expresse et écrite du Client.

Article 2 - Modification ou annulation de la commande de prestations

Toute modification ou annulation de la commande de prestations devra être signalée à **La Clé Flayoscaise** au moins 48 heures à l'avance par tout moyen écrit (email, courrier, fax).

A défaut d'information dans ce délai, le Client sera tenu du règlement de la prestation initialement programmée.

La Clé Flayoscaise s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser la prestation modifiée. Néanmoins, il sera libre de refuser l'exécution de la prestation modifiée sans qu'aucune faute contractuelle ne lui soit reprochée.

Article 3 - Modalités d'exécution de la prestation

La prestation est exécutée avec les moyens et le personnel du choix de **La Clé Flayoscaise**.

Le personnel intervenant au domicile du Client pour l'exécution de la prestation reste sous la dépendance, l'autorité et le contrôle de **La Clé Flayoscaise** qui est l'employeur. Leur emploi du temps est établi par **La Clé Flayoscaise** et ne peut en aucun cas être modifié directement par le Client.

▪ Obligations du Client :

Le Client s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'exécution de la mission de **La Clé Flayoscaise**.

En conséquence, il lui remettra le jour de la signature de la Fiche de prestations ou aux dates et lieux déterminés d'un commun accord avec **La Clé Flayoscaise**, tout matériel permettant l'accès à la résidence (double des clefs, télécommande du portail, code de l'alarme...).

Le Client mettra également à disposition de **La Clé Flayoscaise**, dans les locaux où devra être exécutée la prestation, le linge de maison, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, conformes aux normes de sécurité.

Il est précisé que les consommations d'eau et d'électricité sont fournies gratuitement par le Client pour l'exécution de la prestation, les alimentations devant être conformes à la réglementation en vigueur.

Le Client devra transmettre à **La Clé Flayoscaise**, avant le début d'exécution de la prestation, ses éventuelles consignes et recommandations spécifiques.

Il tiendra à la disposition de **La Clé Flayoscaise** ses coordonnées à jour afin d'être averti dans les meilleurs délais d'une quelconque difficulté découverte à la suite d'une visite d'inspection.

A défaut, **La Clé Flayoscaise** ne pourra être tenu pour responsable de la tardiveté d'une éventuelle intervention.

▪ Obligations de La Clé Flayoscaise :

La Clé Flayoscaise s'engage à conserver par devers elle les clefs remises par le Client, sans jamais les confier à une personne tierce, sous réserve de la sous-traitance ci-après autorisée. Par ailleurs, **La Clé Flayoscaise** pourra les remettre à tout salarié travaillant sous sa responsabilité.

La Clé Flayoscaise s'engage à effectuer l'intégralité des prestations choisies par le Client et à justifier de leur bonne réalisation par des comptes-rendus établis dans les 48 heures et transmis par e-mail.

La Clé Flayoscaise utilise les produits et le matériel laissés à sa disposition par le Client.

Dans le cadre d'une prestation à la personne nécessitant des matériaux, objets, pièces spécifiques, le Client devra les fournir à **La Clé Flayoscaise** ou, à défaut, prendre en charge le coût de location par ce dernier desdits objets.

Conditions Générales de Prestations de Services

Article 4 - Tarifs

Le tarif applicable à chaque prestation est celui mentionné sur la Fiche de prestations complétée par *La Clé Flayoscaise* et acceptée par le Client.

Les tarifs sont libellés en euros, toutes taxes comprises. Les frais de déplacement éventuels de *La Clé Flayoscaise* seront facturés en sus au tarif en vigueur figurant sur la fiche de prestations.

Les frais liés aux matériels, fournitures et produits d'entretien restent à la charge du Client.

Article 5 - Conditions de règlement

Un acompte, correspondant à 30% du montant global des prestations toutes taxes comprises, sera exigé par *La Clé Flayoscaise* le jour de l'acceptation et de la signature de la Fiche de prestations.

Le solde sera payé par le Client une fois la prestation réalisée, à réception de la facture correspondante.

Le règlement du coût de la prestation « forfait » (*Clé Sécurité ou Clé Sérénité*) interviendra en intégralité pour le 1^{er} de chaque mois.

Le règlement pourra être effectué au choix du Client par chèque ou par virement.

Tout retard de paiement donnera lieu de plein droit à l'application de pénalités calculées au taux d'intérêt légal majoré de 10 points du montant TTC des prestations figurant sur la facture, sans préjudice de tout autre action que *La Clé Flayoscaise* serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Article 6 - Sous-traitance

Le Client autorise expressément *La Clé Flayoscaise* à avoir recours à des partenaires pour tout ou partie de l'exécution des prestations de services.

Article 7 - Force majeure

La Clé Flayoscaise ne pourra être tenu pour responsable d'une inexécution ou d'une mauvaise exécution de la prestation liée à la survenance d'un cas de force majeure.

Article 8 - Responsabilité

La Clé Flayoscaise est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle pour l'accomplissement de sa mission.

Elle ne pourra être tenue personnellement responsable, ni solidairement, des fautes commises par les intervenants extérieurs choisis par le Client ou avec son accord.

Elle ne saurait être tenue pour responsable des dégradations ou effractions commises sur la propriété qui ne lui seraient pas directement imputables.

Article 9 - Résiliation

Il pourra être mis fin à la prestation « forfait » (*Clé Sécurité ou Clé Sérénité*) à tout moment par le Client ou *La Clé Flayoscaise* moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois.

Article 10 - Confidentialité

Le *La Clé Flayoscaise* s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de la réalisation des prestations.

Article 11 - Litiges et contestations

Malgré tous les efforts de *La Clé Flayoscaise* pour satisfaire le désir et les exigences du Client, si la prestation effectuée ne correspondait pas entièrement aux attentes de ce dernier, celui-ci s'engage à transmettre par écrit à *La Clé Flayoscaise* l'objet de sa réclamation, dans un délai de deux (2) mois à compter de la réalisation de la prestation.

La Clé Flayoscaise prendra alors rapidement contact avec lui afin de résoudre à l'amiable ce différend.

Toute question relative aux présentes conditions générales ainsi qu'aux prestations de services qu'elles régissent, qui ne serait pas traitée par les présentes stipulations contractuelles, sera régie par la loi française.

Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, ses conséquences et ses suites seront portés devant les juridictions compétentes de DRAGUIGNAN.