

# OvyaServ

## Conditions générales de vente

Le client, dès lors qu'il fait appel aux services d'OvyaServ, accepte entièrement et sans réserve les conditions ci-après.

### AGREMENT

La société OvyaServ Sarl, société de services à la personne, est agréée au titre de l'article L.129-1 du Code du Travail, sous le numéro N/170210/F/093/S/012 (agrément simple) arrêté du Préfet de Seine Saint Denis.

Cet agrément permet aux clients d'OvyaServ de bénéficier d'une réduction d'impôt de 50% (article 199 sexdécies du CGI). Pour ce faire, OvyaServ s'engage à délivrer une attestation fiscale annuelle, au plus tard le 30 janvier de l'année suivante, reprenant uniquement le montant de l'ensemble des factures réglées au titre de ladite période.

### 1 – MODALITES D'INTERVENTION

Toute prestation dûment commandée est due, sauf cas de force majeure (cf paragraphe 4).

En cas de retard de l'intervenant ne dépassant pas 15 minutes, la société s'engage à maintenir la durée de la prestation contractée. Au-delà, le retard dû sera indemnisé par un avoir à hauteur de la durée dudit retard constaté conjointement par les cocontractants.

Le client peut, dans un délai de 24 heures, faire constater la non-conformité ou non-exécution des services contractés. Dans ce cas, la société effectuera une contre visite qui donnera lieu, au cas où la requête du client serait justifiée, à la réexpression de la prestation commandée.

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le client. Les prestations ne peuvent débuter avant 6 heures et ne peuvent finir après 21 heures, sauf à des conditions exceptionnelles et prévues par écrit à la commande du client, avec l'accord d'OvyaServ.

Pour les prestations de baby-sitting ayant lieu en dehors des heures d'ouverture des transports en commun, le client devra soit raccompagner l'intervenant(e) à son domicile, soit prendre en charge le montant du transport jusqu'à son domicile.

Les prestations effectuées les dimanches et jours fériés, sont majorées de 100%.

Toute intervention a une durée minimale de deux heures, à l'exception de la prestation de bricolage, qui a une durée minimale d'une heure.

Les dates et horaires des prestations convenues peuvent être annulés ou reportés, par les deux parties, sous réserve de respect d'un délai de 72 heures. A défaut du respect de cette obligation contractuelle, le client se verra facturer la prestation prévue au titre d'indemnités compensatrices. Il en est de même en cas d'impossibilité pour les intervenants d'accéder au domicile du client par défaut d'information (absence de signalisation, de digicode, de sonnette, impossibilité d'accéder à la porte d'entrée, etc...). Pour sa part OvyaServ, s'engage à réaliser les prestations prévues dans les meilleurs délais.

### 2 – MATERIEL – PRODUITS D'ENTRETIEN – EAU – ELECTRICITE

Le matériel et les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services souscrits auprès d'OvyaServ sont exclusivement fournis par le client. 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 et des produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que les intervenants d'OvyaServ puissent consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels ou de produits inadaptés à la prestation demandée, OvyaServ ne peut garantir la bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Pour certaines prestations, OvyaServ pourra mettre à la disposition un matériel spécifique, dans ce cas, il en sera fait mention écrite à la commande.

### 3 – TARIFS – MODALITES DE PAIEMENT

#### 3.1 Tarifs

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. OvyaServ s'engage toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. Les prix ont révisés au 1er janvier de chaque année, suivant la grille tarifaire d'OvyaServ.

Les prix s'entendent toutes taxes, à l'exclusion des frais liés aux matériels et produits d'entretien qui restent à la charge du client, et des frais de déplacement éventuels de l'intervenant pendant sa prestation, ainsi que des frais forfaitaires de transport occasionnés par une utilisation du véhicule de l'intervenant pour se rendre sur le lieu d'intervention, dans le cas où cette utilisation serait rendue nécessaire soit par la situation éloignée ou difficile d'accès du lieu d'intervention, soit pour une prestation nécessitant un matériel spécifique qu'OvyaServ pourrait mettre à la disposition du client. Le cas échéant, les frais de déplacement sont facturés au tarif en vigueur.

#### 3.2 Contrôle des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article 3.3 des présentes, les prestations sont facturées sur la base soit d'un relevé mensuel signé par le client, soit des enregistrements effectués par télégestion. Le client autorise à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant cette télégestion. Le client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant le code affecté au client en utilisant le téléphone fixe du client (N° vert – appel gratuit depuis un poste fixe). Tout quart d'heure commencé est dû.

#### 3.3 Non réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client, notamment par annulation hors délai, impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés,...

Il est rappelé ici que les présentes conditions générales sont constitutives pour OvyaServ d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour OvyaServ d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation mais ne pourra faire l'objet d'aucun dédommagement.

#### 3.4 Paiement

Pour les interventions régulières : une facture récapitulative mensuelle est adressée au client. Le règlement de ces prestations s'effectue à réception de facture et au plus tard avant le 10 du mois suivant la date de facture par prélèvement bancaire, ou CESU préfinancé.

Pour les interventions ponctuelles : les factures sont payables en totalité à la commande par chèque, ou CESU préfinancé.

Pour les forfaits : les factures sont payables en une, deux ou trois fois selon le forfait choisi, dont le premier paiement s'effectue à la commande, les suivants sur les mois consécutifs qui suivent et au plus tard le 10 de chaque mois. Le paiement se fait par prélèvement bancaire, chèque, ou CESU préfinancé.

Pour les packs, les factures sont payables en totalité à la commande par chèque, CESU préfinancé, à l'exception des packs « Orientation » et « Liberté », qui pourront être réglés aux mêmes conditions que les forfaits.

Des frais de gestion de 5,00€ TTC sont facturés pour tout paiement par CESU préfinancé.

Le client d'OvyaServ doit obligatoirement s'acquitter des frais d'inscription de 10€ TTC pour bénéficier des prestations d'OvyaServ, à savoir l'ensemble des tâches réalisées par OvyaServ dans le cadre de sa mission de prestataire. Ces frais seront acquittés une fois pour toutes à chaque nouveau client. L'abonnement est définitivement acquis à OvyaServ en totalité dès son paiement et ne pourra en aucun cas être remboursé au client pour quelque raison que ce soit.

### 3.5 Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal à une fois et demi le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'au paiement effectif encaissé.

- le paiement d'une somme de 50 € au titre des frais forfaitaires d'ouverture de dossier d'impayé.

- Le remboursement à OvyaServ des frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait d'un rejet du chèque, du prélèvement ou du virement.

- L'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

- La suspension ou l'annulation, au choix d'OvyaServ, de toute commande ou prestation en cours.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 15% des sommes dues avec un minimum de 100 €.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours, pourra entraîner la rupture du contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cas, le client devra verser à OvyaServ, une indemnité forfaitaire égale à 5 fois le montant des prestations.

### 3.6 Réduction

OvyaServ, est une société prestataire de service à domicile agréé par l'Etat. Les prestations effectuées dans le cadre de cet agrément permettent aux clients d'OvyaServ, de bénéficier des réductions fiscales ou du crédit d'impôts en vigueur. Le client atteste avoir reçu à la date de signature des présentes un document explicatif relatif aux avantages fiscaux dont il peut bénéficier dans le cadre des prestations effectuées par OvyaServ.

Le client est averti qu'il pourra utiliser l'attestation fiscale fournie dans le cadre des prestations effectuées par OvyaServ uniquement s'il remplit les conditions d'éligibilité aux avantages fiscaux qui sont fixées par la législation en vigueur.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par OvyaServ.

OvyaServ s'engage à envoyer au client dans les délais prescrits par la Loi un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir éventuellement une réduction d'impôts ou un crédit d'impôts. La délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers OvyaServ.

**Attention :** les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature de contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat à tout moment.

### 4 – FORCE MAJEURE

Tout élément indépendant de la volonté d'OvyaServ et ayant pour conséquences un dysfonctionnement des services d'OvyaServ tel que notamment grève ou maladie de son personnel, grève des moyens de transport... est défini comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel événement a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge d'OvyaServ.

### 5 – GARANTIE QUALITE

#### « SATISFAIT OU REFAIT »

OvyaServ s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement des devis.

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait refaite. Pour cela la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation.

Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération.

En toute hypothèse, OvyaServ est déchargée de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

### 6 – RESPONSABILITE - ASSURANCE

OvyaServ déclare être assuré au titre d'une assurance Responsabilité Civile pour les dommages qui pourraient être causés par ses intervenants au domicile de ses clients. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et produits d'entretien fournis par le client, ni des dommages indirects qui pourraient être causés à la suite d'un dommage déclaré responsable pour OvyaServ.

Le client s'engage à signaler immédiatement tout dommage par téléphone à OvyaServ et à le confirmer par écrit au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation par lettre recommandée avec AR adressée à OVYASERV. Tout signalement de dommage hors le cadre de cette procédure ne sera pas pris en considération.

Le client devra s'assurer de la protection et de la mise en sécurité de ses objets de valeur.

### 7 – INTERVENANTS

Sauf autorisation écrite et préalable d'OvyaServ, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui aurait été proposé par OvyaServ pour effectuer les prestations. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par OvyaServ; en cas de non respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement à OvyaServ, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 5.000 euros.

Les intervenants ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fond, bijoux ou valeurs.

### 8 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

OvyaServ se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Dans ce cas, OvyaServ informera le client des nouvelles conditions générales de vente en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.

Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. La continuité des prestations pour le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales d'abonnement.

### 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité.

Toutefois et conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : OvyaServ Sarl - Tour Pleyel - 153 Bd Anatole France - 93521 Saint Denis.

Par ailleurs, les informations communiquées pourront également être utilisées à titre promotionnel et/ou publicitaire par OvyaServ, ou par l'un de ces partenaires. Si le client ne souhaite pas que les données à caractère personnel le concernant soient utilisées dans ce cadre, il devra le signaler à la société OvyaServ lors de la signature du présent abonnement en cochant la case ci contre.

Le client pourra à tout moment revenir sur cette décision en écrivant à l'adresse précitée.

### 10 – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE ET LOI APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont régies par la loi française. Toute difficulté d'interprétation ou d'exécution relèvera exclusivement des tribunaux compétents dont relève OvyaServ.