

## Conditions Générales de Prestations de Services – V2.0

La société Komodo Home Services, dont le siège social est situé à EVIAN LES BAINS (74500) 44, avenue de Larringes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de THONON LES BAINS sous le numéro 877 643 387,

N° SAP : **877643387**

Site internet : [www.komodo-home.com](http://www.komodo-home.com)

Courriel : [contact@komodo-home.com](mailto:contact@komodo-home.com)

Tél : 04.50.06.68.43

Ci-après « La société Komodo-Home Services » ou « le Prestataire »

### I. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de prestations de services s'appliquent de plein droit aux prestations de services à la personne et plus particulièrement aux tâches ménagères, entretien du linge et du domicile fournies par la société Komodo Home Services, décrites contractuellement ci-après « la Prestation », et réalisée au profit de de toute personne physique ci-après « le Client » ayant recours aux services de la société Komodo Home services.

La société Komodo Home Services ne sera tenu d'exécuter les prestations de services qu'à l'issue du délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat de prestation. Les dispositions particulières du contrat de prestation de services ou du devis accepté prévalent sur les présentes conditions générales. Toute prestation complémentaire, notamment de prestation de conciergerie, ou prestation ponctuelle fera l'objet d'un devis supplémentaire.

Le Client reconnaît expressément que les présentes conditions générales lui ont été communiquées préalablement pour l'établissement de tout devis ou contrat de prestation de services.

Komodo Home Services se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Prestation de Services, en les présentant au Client par voie numérique ou postale dans les délais légaux.

### II. AGREMENT ET ATTESTATION FISCALE

La société Komodo Home Services est une société de services à la personne déclarée en mode prestataire avec comme numéro déclaratif : 877643387, permettant à ses Clients d'obtenir, en l'état actuel de la législation, un crédit d'impôt équivalent à 50% du montant des heures facturées et intégralement réglées, et hors participation CESU préfinancé, dans les limites et conditions fixées par l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

Toute évolution de la législation relative à la réduction d'impôt est sans incidence sur les présentes conditions générales ni sur les conditions du contrat de prestation en cours.

La société Komodo Home Services, conformément à la législation en vigueur sur le principe de la déduction fiscale associée aux services à domicile, délivrera au Client une attestation fiscale lui permettant de bénéficier du crédit d'impôt.

### III.I MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION MENAGERE

La société Komodo Home Services intervient en mode prestataire et propose ses services d'entretien du domicile sous trois formes :

- **La formule ménagère avec abonnement mensuel « MANIAC »** au tarif de 25€/h soit 12.50€/h après crédit d'impôt, à partir d'un minimum de 2 heures par intervention, les services d'un(e) housekeeper\* formé(e) & assuré(e), les produits d'entretien BIO, l'accès au calendrier des modulations, la collecte & livraison en pressing partenaire, un engagement d'un mois minimum ou deux mois minimum pour une prestation bimensuelle.
- **La formule ménagère sans engagement de durée « MANIAC & LIBRE »** au tarif de 30€/h soit 15.00€/h après crédit d'impôt, qui inclue les services d'un(e) ou plusieurs housekeeper\* formé(es) & assuré(es), les produits d'entretien BIO, le matériel professionnel.
- **La formule d'entretien des surfaces vitrées « VITRISSIMÔ »** au tarif de 2.20€/m2 sous contrat Maniac et avant crédit d'impôt ou 3.30€/m2 hors contrat Maniac et avant crédit d'impôt, qui inclue les services d'un(e) ou plusieurs housekeeper(s) déclaré(s) et assuré(s), le matériel approprié à l'entretien des vitres, baies vitrées, vérandas, verrières et marquises. Cette formule est proposée sans engagement.

Un barème lié aux frais de déplacements est appliqué à l'ensemble des prestations réalisées dans les communes concernées.

Ces zones sont notifiées par le Prestataire au Client lors de la remise du devis. Le calcul se fait à partir du site google.com ou tout site de calcul d'itinéraire choisi par le prestataire. Lorsque le Client n'est pas en mesure de fournir un stationnement au Prestataire, les frais de stationnements que ce dernier devrait engager pour réaliser la prestation seront automatiquement portés à la charge du client.

*\*Housekeeping : Fait référence à un service d'entretien ménager pour le domicile.*

*\*HouseKeeper : Fait référence à un intervenant qui réalise des tâches ménagères définies au sein du domicile.*

#### A. Intervenant :

La société Komodo Home Services est l'employeur des intervenants qui exécuteront la Prestation et en **assume l'encadrement ainsi que le remplacement en cas d'absence**. Le choix de l'intervenant relève de la seule discrétion et responsabilité de la société Komodo Home Services. L'intervenant 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. Les consignes relatives aux missions d'entretien du domicile, les signalisations d'absences du Client ou les demandes de mises en pauses ne

seront prises en compte et reçues que lorsque ces dernières auront été exprimées auprès du Prestataire et non pas auprès de l'intervenant.

Le Prestataire ne saurait être tenue pour responsable des demandes faites par le Client directement à l'intervenant sans en avoir été informé au préalable.

Le Client bénéficie d'une plateforme en ligne, d'une messagerie instantanée via l'application WhatsApp Pro, d'une adresse électronique et d'un numéro de téléphone fixe afin de transmettre ses demandes particulières (Modulation ménagère, mise en pause, autres...). Ces demandes seront prises en compte et traitées en agence par le Prestataire afin d'être communiquées le cas échéant à l'intervenant. Toute demande effectuée en dehors de ce mode de fonctionnement, notamment les notes sur le lieu de l'intervention, ne garantissent pas une prise en compte ni une application quelconque par l'intervenant, ni une responsabilité assumée du Prestataire.

Il est demandé au Client de respecter les intervenants dans l'exécution de leurs prestations.

### **B. Fourniture du matériel et des produits d'entretien :**

Le matériel d'entretien spécifique au domicile du Client nécessaire à l'exécution de la Prestation sont exclusivement fournis par le Client, sous sa seule responsabilité. Celui-ci s'engage à fournir du matériel d'entretien conforme à la législation en vigueur. Le matériel minimum à fournir est : Un aspirateur balai ou traineau, un balai avec pelle de ramassage, un sceau essoreur avec serpillère adaptée, une planche à repasser avec un fer à repasser pour la réalisation de tâches de repassage.

Un ensemble de produits d'entretien écoresponsable sera cependant fourni et inclus par le Prestataire (Anticalcaire, nettoyant désinfectant multi surfaces et produits pour les sols carrelage et parquets) ainsi qu'un kit de chiffons en microfibre, ils seront utilisés chez les Clients souhaitant y avoir recours.

En cas d'utilisation d'un produit spécifique et fourni par le Client. Ce dernier devra en informer le Prestataire qui s'informerait à son tour sur les possibles risques d'utilisation du produit.

### **C. Gestion des clés :**

Le Client doit s'assurer de l'accessibilité de son domicile à l'heure précise de l'arrivée de l'intervenant(e). Dans le cas contraire, pour quelque cause que ce soit, la Prestation est due.

Au besoin, le Client remettra un jeu de clé et dans le cas où le domicile serait protégé par un système de protection avec alarme en fournir les codes d'accès. Les clés du domicile seront remises à Komodo Home Services avant la première intervention programmée. Dans le cas où le Client effectuerait un changement de serrure ou tout changement qui engendrerait un retard ou le report de la prestation lié à l'accès du domicile, la société Komodo Home

Services ne pourrait pas être tenue pour responsable et la prestation sera facturée. En fin de contrat Komodo Home Services s'engage à restituer les clés au Client.

#### **D. Gestion des déchets :**

Le prestataire pourra être amené à effectuer des tâches d'évacuation des déchets à la demande du client lorsque des zones prévues à cet effet se trouvent à proximité du lieu d'intervention. L'intervenant pourra alors transporter vers une zone de tri les quantités maximales de 100L suivantes : 1 sac poubelle pour les déchets ménagers (organiques et restes alimentaires non recyclables) et des quantités modérées complémentaires pour les déchets sélectifs (verre, plastique, papier, carton), le transport de déchets non recyclables et/ou dangereux n'est pas autorisés (produits de bricolage, décoration, déboucheur, engrais, médical, autres...). Les cartons de grandes tailles devront être au préalable découpé par le Client afin de faciliter leur transport. Le temps prévu à cette tâche sera inclus dans le temps de travail de l'intervenant qui pourra alors quitter le domicile jusqu'à 10 minutes avant l'heure prévue afin d'effectuer cette tâche.

#### **E. Circuit d'entretien « Maniac » ou « Maniac & Libre » :**

Les détails du contenu de la prestation, communément appelé cahier des charges seront notifiés par écrit et mis en application après validation du Client et du Prestataire. En formule MANIAC, un cahier d'entretien sera remis au client. Un tableau permettra de suivre les zones d'intérêts prévues au contrat par type de pièce, temps de nettoyage et fréquence de nettoyage. Un deuxième tableau servira à notifier les modulations ménagères proposées par le Prestataire ou demandées par le Client afin d'avoir un suivi clair et contrôlé. Tous changements apportés dans ce circuit d'entretien devront être validés par les deux parties.

### **IV. PLANIFICATION ET ANNULATION DE LA PRESTATION :**

Les dates et les horaires d'intervention sont convenus contractuellement à l'issue de l'entretien préalable. La durée minimum d'intervention est de 2 heures pour une formule en abonnement « MANIAC » ou en formule sans engagement « MANIAC & LIBRE »

Les interventions sont réalisées sur deux créneaux : matin (entre 08h00 & 13h00 ou après-midi entre 14h00 & 18h00). Les horaires des prestations devront être compris dans l'un de ces deux créneaux.

#### **A. Annulation ou modification d'une Prestation du fait de la société Komodo Home Services :**

En l'absence de personnel disponible, la société Komodo Home Services proposera un autre créneau horaire équivalent ou à défaut procédera à l'annulation de la Prestation et au remboursement des sommes payées sur la facture du mois suivant, sans que cela n'ouvre le droit à indemnité pour le Client.

## B. Annulation ou modification d'une Prestation du fait du Client :

Le Client ne peut pas écourter, modifier ou supprimer la Prestation sans en avoir averti la société Komodo Homes Services, par écrit ou par téléphone moyennant un préavis de 7 jour calendaire au moins avant la date prévue de la Prestation.

Cette annulation sans frais est toutefois limitée à une fois par mois et dans la limite de 5 fois par année civile.

Dans le cas d'une demande de suspension tardive, passé le préavis de 7 jour calendaire, la prestation sera obligatoirement facturée et les heures non effectuées seront reportées et travaillées selon les disponibilités du Prestataire dans un délai maximum de 12 mois. Si le Client décide de mettre fin au contrat avant que le Prestataire n'est eu le temps d'effectuer les heures dues, alors ces dernières seront automatiquement perdu par le Client.

Dans le cas d'une demande de suspension le jour même de la prestation qu'elle qu'en soit la cause, la prestation sera obligatoirement facturée et les heures ne seront pas reportées.

Le non-respect des conditions de forme et de délai d'annulation entraîne la facturation de la Prestation selon les conditions tarifaires contractuelles en vigueur.

- C. Les prestations délivrées lors d'un jour férié ne seront pas majorées par le Prestataire. Le client aura la possibilité à sa demande et moyennant un préavis de 7 jours d'effectuer une demande d'annulation sans frais. Les annulations faites à la demande du Client pour une prestation qui devrait être donnée lors d'un jour férié ne seront pas déduite du compteur de mise en pause.
- D. Si le Client souhaite mettre en pause plus d'une prestation dans le mois, seule la première mise en pause ne sera pas facturée, les suivantes seront facturées et les heures reportées à la convenance du Prestataire selon ses disponibilités.
- E. Les mises en pauses autorisées ne sont pas reportées d'une année sur l'autre.

## V. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

### A. Tarifs-Révision :

Les tarifs en vigueurs sont ceux prévus contractuellement. Ils sont révisables à tout moment par la société Komodo Home Services qui s'engage à communiquer ses nouveaux tarifs au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur.

### B. Délai de paiement :

Sauf dispositions particulières contraires, le règlement de la facturation pour les contrats en formule d'abonnement mensuel « MANIAC » sera effectué à réception de la facture et jusqu'au 1<sup>er</sup> du mois suivant pour les règlements par chèque ou virement ponctuel et chaque 05 du mois uniquement pour le Client ayant opté pour le prélèvement automatique (mandat de prélèvement SEPA).

Sauf dispositions particulières contraires, le règlement aux services de la formule sans engagement « MANIAC & LIBRE » sera effectué avant la date fixée de l'intervention afin de réserver le créneau par chèque ou par tout autre moyen bancaire en service un acompte de 50% sera versé au maximum 72 heures avant le jour défini de l'intervention, le restant dû sera versé 72 heures maximum après l'intervention terminée.

Tout prélèvement lié au mandat SEPA qui échouerait pour quelque raison que ce soit (fonds insuffisants, annulation par le Client, etc.) engendre des frais supplémentaires de 10 € HT, qui seront prélevés sur le compte bancaire du Client lors de la tentative de prélèvement suivante.

En cas de contestation d'une facture, le paiement de la facture contestée demeure dû. Si la contestation est admise, un avoir sera adressé au Client dans les meilleurs délais.

Faute de paiement dans les délais contractuels de la totalité des sommes dues à Komodo Home Services en exécution du présent Contrat, le Prestataire adressera au Client une lettre recommandée avec accusé de réception, ou par tout autre moyen comportant date de réception certaine, lui enjoignant de procéder au paiement dans le délai de quinze (15) jours à compter de la réception de ladite lettre. Dans l'hypothèse où passé ce délai, le Client ne se serait pas acquitté de la totalité des sommes dues au principal, intérêts et frais, le Prestataire pourra interrompre l'accès aux Services de la formule en abonnement « MANIAC » et sera autorisé également à résilier le présent Contrat, de plein droit, sans préavis ni formalité judiciaire, sans préjudice du droit de recouvrer les sommes dues et tous dommages et intérêts éventuels.

Toute somme non payée à l'échéance figurant sur la facture entraîne de plein droit l'application de pénalités pour retard de paiement, calculées sur la base de trois (3) fois le taux d'intérêt légal. Ces pénalités seront exigibles sur simple demande du Concédant et calculées sur la base des sommes facturées et impayées. Par ailleurs, et conformément à l'article L. 441-6 du code de commerce, le Client sera également débiteur de plein droit d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40 €).

Un défaut de paiement de 2 mois consécutifs pourra entraîner la suspension ou la rupture du contrat.

Les factures des formules avec abonnement « MANIAC » sont éditées et envoyées au Client seulement par courrier électronique quelques jours avant la fin du mois en cours.

## **VI. ASSURANCE – RESPONSABILITE- CONTESTATION**

La société Komodo Home Services déclare être assurée pour les dommages causés par ses salariés au domicile des Clients sous réserve de la franchise qui reste à la charge du Client, en fonction de la grille tarifaire en vigueur au moment des faits.

En cas de sinistre, la déclaration doit être faite par le Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 5 jours suivants les faits constitutifs du sinistre, impérativement accompagnée d'un descriptif précis des circonstances du sinistre, de toutes pièces justificatives telles que : facture originale de l'objet cassé ou dégradé, un éventuel devis de réparation ou de remplacement, photos... Il pourra être demandé au Client de fournir éventuellement l'objet cassé ou dégradé. La mise en cause de la responsabilité de la Société Komodo Home Services suppose la démonstration que le fait générateur du sinistre et du préjudice subi est directement causé par l'intervenant de la Société lors de l'accomplissement de sa mission au domicile du Client.

La société Komodo Home Services ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le Client. Le Client déclare formellement être assuré pour les dommages causés aux tiers.

Une contestation est recevable si elle est notifiée à la société Komodo Homes Services par écrit dans les 48 heures suivant l'exécution de la prestation par courrier recommandé avec AR.

## **VII. DUREE DU CONTRAT – RESILIATION**

Le contrat de prestation de service est conclu pour une durée d'un mois et renouvelé mensuellement par tacite reconduction sauf résiliation par écrit à l'adresse électronique [contact@komodo-home.com](mailto:contact@komodo-home.com) ou lettre recommandée avant le 20 du mois en cours pour une résiliation en fin de mois et après le 20 du mois en cours, la résiliation sera effective en fin de mois suivant. Pour un contrat de prestation de service avec une fréquence bimensuelle l'engagement est conclu pour une durée minimum de deux mois.

## **VIII. NON SOLLICITATION, CLAUSE PENALE**

Sauf autorisation écrite et préalable de Komodo Home Services, le Client s'interdit d'employer, de manière directe ou indirecte, de manière régulière ou non, tout intervenant salarié de Komodo Home Services qui réalise ou a réalisé la Prestation. Cette interdiction dure pendant toute la durée du contrat de prestation de services et 12 mois après le terme de la dernière intervention. En cas de non-respect de cette obligation, le Client sera tenu de payer immédiatement et à première demande à Komodo Home Services, à titre de clause pénale, la somme de 1.500 €.

## **IX. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES – CHARTE RELATIVE A LA VIE PRIVEE**

Afin de vous offrir une meilleure utilisation de notre Site, nous souhaitons recueillir certaines informations vous concernant. Ces informations visent à mieux vous connaître et à vous offrir une utilisation personnalisée de notre Site. La société Komodo Homes Services respecte la vie privée des personnes qui visitent le Site, et se conforme aux dispositions relatives à la protection des données personnelles.

Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés Conformément à la Loi, le Site a fait l'objet d'une déclaration de traitement automatisé d'informations nominatives auprès de la CNIL.

Les informations personnelles que toute personne serait amenée à transmettre à la société Komodo Homes Services pour l'utilisation de services du Site sont soumises aux dispositions de la Loi n° 78-17 Informatique et Libertés du 06 janvier 1978. A ce titre, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations personnelles vous concernant que vous pouvez exercer à tout moment à l'adresse électronique : [contact@komodo-home.com](mailto:contact@komodo-home.com)

Ainsi, vous pouvez demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations qui sont inexactes, incomplètes, équivoques.

Chaque proposition commerciale envoyée comportera la possibilité de vous désabonner de la liste d'envoi.