

CONDITIONS GENERALE DE VENTE

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le client des conditions générales de prestations de service de la SARL Toulous'aide sauf stipulation contraire admise par écrit par la SARL Toulous'aide. Toute condition contraire posée par le client sera donc inopposable à la SARL Toulous'aide.

I. MODALITE D'INTERVENTION

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenues avec le client. L'intervention minimum est de 30 minutes pour une aide ou un maintien à domicile, deux heures pour une aide ménagère et une heure pour les autres prestations. La prestation ne peut débuter avant 8 heures du matin et 21 heures sauf accord de Toulous'aide. A la demande du client et après accord de Toulous'aide, l'intervention effectuée le dimanche ou un jour férié sera majorée de 25%. Si un client souhaite annuler ou reporter une prestation, il doit en informer Toulous'aide en téléphonant au 09 81 67 31 67 au plus vite et en respectant un préavis de 8 jours avant l'intervention concernée.

II. DUREE

Le présent contrat de vente est fixé pour une période indéterminée.

Il peut être résilié à tout moment moyennant l'envoi d'un courrier recommandé parvenu à Toulous'aide 48 heures au moins avant la prochaine intervention programmée.

Il peut être résilié à tout moment par Toulous'aide en cas de non-respect par le client de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client

III. MATERIEL, PRODUITS D'ENTRETIEN, EAU, ELECTRICITE

Le matériel et les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services souscrits auprès de Toulous'aide 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 l'intervenant puisse consulter les indications et les précautions d'emploi. A défaut la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture du matériel ou produits inadaptés à la prestation demandée, Toulous'aide ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

IV. NON REALISATION D'UNE 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 s'agit ici de rappeler que les présentes conditions générales sont constitutives pour Toulous'aide d'une obligation de moyen et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour Toulous'aide d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à une facturation mais ne pourra faire l'objet d'aucun dédommagement.

V. PRIX

Nos prestations sont réalisées au tarif en vigueur au jour de l'établissement du devis. Les prix des prestations indiqués sur ce tarif

prennent en compte les frais de déplacement (sauf les prestations ayant lieu hors Toulouse).

VI. RECLAMATION SUR LA PRESTATION REALISEE

Pour être recevable, toute réclamation relative à la non-conformité des prestations, doit être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 5 jours ouvrables à compter du jour de la prestation à l'adresse du siège social de Toulous'aide situé 23 rue Paul Bonamy, 31500 Toulouse.

VII. CONDITIONS DE PAIEMENT

La date d'émission de la facture constitue le point de départ de tout délai de paiement. Nos factures sont payables aux échéances mentionnées sur celles-ci net sans escompte pour paiement comptant. Aucun avoir, note de débit ou facture ne peut être imputé sur le règlement de nos factures sans l'accord écrit de Toulous'aide. Tout paiement n'est réputé réalisé dans les délais qu'au moment de l'encaissement effectif de l'intégralité des sommes facturées, à l'échéance prévue.

VIII. PENALITES DE RETARD

Sauf report accordé par Toulous'aide, le retard de paiement à échéance fixe d'une de nos factures entrainera conformément à la loi du 31/12/1992, un intérêt calculé sur la base de 1.5 fois le taux d'intérêt légal après mise en demeure préalable ainsi que le remboursement de tout frais judiciaire et extrajudiciaire éventuels.

IX. CLAUSE PENALE ET NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

- En cas de non-paiement des sommes dues à l'échéance, le client devra à Toulous'aide de plein droit et après mise en demeure, une indemnité forfaitaire équivalente à 11 % des sommes impayées.
- Sauf autorisation écrite et préalable de Toulous'aide, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirect tout salarié qui lui aurait été proposé par Toulous'aide pour effectuer les prestations. Cette interdiction est limitée à six mois à compter du règlement de la dernière facture établie par Toulous'aide. En cas de non-respect de cette obligation, le client

serait tenu de payer immédiatement à Toulous'aide, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 euros.

X. DECHEANCE DU TERME

A défaut de paiement du prix ou d'une fraction de prix, Toulous'aide aura la faculté de solliciter le règlement de toutes les sommes dues, quels que soient le mode et le terme de paiement initialement prévu, et de résilier unilatéralement le contrat, de plein droit si bon lui semble, en dehors de toute action judiciaire, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse durant 8 jours.

XI. CLAUSE DE RESPONSABILITE

Nous déclinons toutes responsabilités pour dégradation, casse ou vol dans votre domicile effectué par un tiers, lors de la réalisation de nos prestations.

XII. CLAUSE DE CONFIDENTIALITE

Les informations collectées ou confiées sont soumises par la loi au secret professionnel et restituées.

XIII. FORCE MAJEURE ET AUTRES CAUSES D'EXONERATIONS

Constitue une cause d'exonération de la responsabilité de Toulous'aide tout cas de force majeure ainsi que tout événement, prévisible ou non au moment de la prestation qui se trouve raisonnablement hors de son contrôle, dont elle ne peut empêcher ou prévenir les effets et qui est de nature à l'empêcher temporairement ou définitivement d'accomplir tout ou partie ses obligations contractuelles compte tenu de la diligence normale que l'on peut requérir d'elle. L'évènement constitutif d'une cause d'exonération aura pour effet de suspendre l'exécution des obligations de Toulous'aide pendant une durée égale à celle des effets de cet évènement, sans ouvrir droit à des indemnités.

XIV. GARANTIE QUALITE « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSE »

Toulous'aide s'engage à mettre tout en œuvre pour 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 du devis.

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, il devra le signaler au Responsable des Opérations Terrain (ROT) au plus tard dans les 72 heures suivant la réalisation de la prestation en cause. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération.

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

XV. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Toulous'aide se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas Toulous'aide informera le client des nouvelles conditions générales de vente en respectant un préavis d'un mois avant sa mise en application effective. Les nouvelles conditions générales de vente 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 générales de vente aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article II des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales de vente.

XVI. LOI DE CONTRAT ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La loi applicable aux contrats conclus avec Toulous'aide est la loi Française. En cas, de litige, les Tribunaux compétents sont ceux de Toulouse.

Signature de l'intéressé,
Précédée par la mention « **Bon pour accord** »

La Direction,