

1.6. Occupation du logement

Le client déclare être l'occupant à titre privé et privatif du logement dans lequel les prestations ont lieu. Dans l'hypothèse où le logement ne serait plus occupé par le client (mis en location, prêt, échangé, ...) ce dernier est informé que seul le nouvel occupant peut conclure un contrat avec le Prestataire et ainsi bénéficier d'un éventuel avantage fiscal.

1.7 Obligation de collaboration

Le client est informé et accepte expressément que le prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents attestant de son identité, de sa situation, ou de tout autre document nécessaire à la bonne réalisation des prestations confiées.

Notamment, dans le cadre des missions d'assistance informatique et d'assistance administrative, le client s'engage à fournir au prestataire, en temps utile, tout élément d'information nécessaire à la bonne exécution de la prestation.

Le Client est seul responsable de la véracité des documents, données et informations transmis au prestataire.

1.8 Limitation de responsabilité

Dans le cadre d'une prestation d'assistance informatique, le client déclare être le propriétaire de l'installation sur laquelle le prestataire intervient. Le client doit être à même de fournir sur simple demande les factures d'achats de son équipement, les licences d'exploitation à jour des logiciels installés, les originaux des supports informatiques de ses mêmes logiciels (Cdrom, Dvdrom, disquette ou clé d'activation par exemple) ainsi que les manuels d'utilisations sur support papier ou électronique.

Le prestataire ne pourra intervenir, ou cessera son intervention, si l'installation informatique ne correspond pas au caractéristique du (des) constructeur(s) et/ou distributeur(s) ou si elle présente un caractère pouvant mettre en danger le personnel.

Le client est réputé avoir pris, préalablement au début de l'exécution de la prestation, toutes les précautions pour sauvegarder ses données et ses logiciels installés sur l'équipement faisant l'objet de la prestation. La responsabilité du prestataire ne peut être engagée en cas de pertes totales ou partielles des données ou logiciels installés sur l'équipement du client.

Service d'Étage ne pourra être tenu responsable d'un préjudice financier ou commercial, ou même d'une autre nature causé directement ou indirectement par l'utilisation ou le fonctionnement du matériel informatique et équipements liés.

Dans sa mission d'aide à la décision dans le choix de forfaits box, mobile, d'achats de matériels ou logiciels notamment, le prestataire se limite à un rôle de conseil et ne pourra être tenu pour responsable des conséquences financières, commerciales ou d'autre nature et des éventuels litiges directs ou indirects liés à un achat effectué par le client, seul décisionnaire.

Dans le cadre d'une prestation d'assistance administrative, qui ne se place jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité, le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des conséquences financières, commerciales ou d'autre nature et des éventuels litiges directs ou indirects liés aux travaux effectués par Service d'Étage. Le prestataire ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable, pour des erreurs commises par des tiers.

2- DURÉE

2.1. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Il pourra par ailleurs être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de

tune ou l'autre de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée, avec une régularisation au tarif en vigueur, conformément à l'article 1-2.1 des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire, selon les modalités prévues à l'article 1-7.1 des présentes conditions générales.

2.2. Prestations régulières

Le contrat est fixé pour une durée indéterminée.

La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée, avec une régularisation au tarif en vigueur, conformément à l'article 1-2.1 des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire, selon les modalités prévues à l'article 1-7.1 des présentes conditions générales de vente.

2.2.1. Annulation, report, suspension ou ajout de prestations

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en contactant le prestataire par téléphone au numéro indiqué sur les devis et facture, dans les meilleurs délais. Le client s'interdit d'effectuer une demande d'annulation, de report, d'ajout ou de suspension d'une prestation directement auprès de l'intervenant.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 15 jours au moins avant la date de ladite prestation.

Si le client a prévenu moins de 15 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en principe, l'objet d'une facturation totale de ladite prestation.

Le client ne pourra suspendre ou annuler les prestations effectuées à son domicile pour une durée maximale de 30 jours consécutifs et/ou pour 4 prestations maximum par année civile. Passé ce délai et/ou ce quota, les prestations pourront être reprogrammées et facturées au client par le prestataire. En cas de suspension prolongée, le prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client.

Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation, ...).

En cas de litige, la preuve du contact téléphonique et du respect du préavis sera à la charge du client.

2.2.2. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé. La date de la résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet à compter de la première présentation au client d'un courrier recommandé.

En cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

3- FACTURATION

3.1. Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures réellement exécutées et au maximum le nombre d'heures prévues au contrat,

selon les modalités tarifaires prévues à l'article 1-2 et suivants (1-2.1 à 1-2.6.) des présentes conditions générales de vente.

Concernant la prestation de ménage repassage, un minimum d'une heure sera facturé pour toute prestation. En fonction de la nature de la mission, une facturation par tranche d'une heure pourra être appliquée, passée la première heure incompressible de prestation.

A noter que toute heure commencée du fait du client est due (par exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande et du fait du client). Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage, de préparation et de transport, incluses dans le temps de prestation.

Concernant l'assistance informatique et l'assistance administrative, un minimum d'une heure sera facturé pour toute prestation. En fonction de la nature de la mission, une facturation au quart d'heure pourra être appliquée, passée la première heure incompressible de prestation.

3.2. Pour des raisons d'organisation et de qualité de services, le prestataire aura la possibilité, sauf à ce que le client s'y oppose expressément, de faire réaliser les prestations par plusieurs intervenants, entraînant ainsi une diminution corrélative du temps de présence du prestataire chez le client. Dans ce cas, le nombre d'heures de prestation réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des intervenants.

III - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANTS

1- AGE, CAPACITÉ ET NOMBRE D'ENFANTS

Les interventions pourront se faire auprès d'enfants de 3 à 15 ans, activité pour laquelle Service d'Étage est déclaré et détient une autorisation en vigueur. La prestation de garde d'enfants ne pourra s'effectuer qu'avec 4 enfants maximum par intervenant, tous âges confondus. Dans tous les cas, Service d'Étage aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants par intervenant s'il l'estime nécessaire. Le client s'engage à avvertir la société de tout changement qui pourrait être rencontré par un ou plusieurs des enfants gardés. En dehors du cadre des activités sportives encadrées par des professionnels, aucun accès aux piscines privées ou publiques ne sera possible au cours de la prestation.

2- INFORMATIONS SUR LES ENFANTS GARDÉS

Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent en première page du devis ou du contrat client. Aucun autre enfant non mentionné dans le contrat ne devra être présent pendant l'exécution de la prestation. Le client demandeur de la garde d'enfants et signataire du contrat atteste qu'il possède l'autorité parentale nécessaire à la souscription du contrat. Le client s'engage par ailleurs à faire part à Service d'Étage de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation. Le client est informé qu'au regard de la spécificité de la prestation, la société peut être amenée à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (tels qu'un justificatif d'identité, photocopie de document etc.) pour la réalisation des prestations. Le client s'engage à remettre à la société ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place. Toute information relative à la santé de l'enfant nécessitant un traitement devra être portée immédiatement à la connaissance de Service d'Étage.

3- EXÉCUTION DE LA PRESTATION

3.1. Obligations des parties

En cas de transport du ou des enfants gardés par l'intervenant, le client devra fournir un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant afin que l'intervenant puisse transporter les enfants en toute sécurité avec son véhicule. Le client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les barèmes en vigueur. Dans tous les cas, le transport du ou des enfants

gardés ne pourra se faire que dans le cadre de la réglementation en vigueur, notamment quant aux règles de sécurité routière.

Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité, tant pour les enfants gardés que pour les intervenants. A ce titre, il devra notamment clôturer l'accès aux piscines et autres points d'eau de son domicile afin de répondre aux normes de sécurité en la matière. De la même manière, il devra signaler à la société toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ou des enfants gardés. Le client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la prestation, ou à ce qu'une personne habilitée à relever de la garde et inscrite au contrat le soit.

En signant le devis ou le contrat, le ou les clients dépositaires de l'autorité parentale autorise(nt) expressément l'intervenant et/ou le gérant de Service d'Étage, à prendre toutes les décisions médicales nécessaires à la santé des enfants en cas d'urgence. Cette autorisation concerne tous les enfants mentionnés au contrat, dès lors qu'ils sont sous la garde du prestataire ; elle prend effet à la date de signature du devis ou du contrat et reste valable jusqu'à sa résiliation effective.

Le prestataire s'engage à informer immédiatement le client de toute situation d'urgence qui interviendrait pendant la période de garde. Plus largement, en plus des échanges réguliers effectués avec le client sur le déroulement de la prestation, Service d'Étage informera immédiatement ce dernier de toute situation ou événement notable.

La surveillance ou l'aide à la prise de prise de médicaments par l'enfant peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par Service d'Étage et d'une attestation de décharge des parents, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni d'apprentissage particulier. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation par les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant en présence de l'intervenant.

3.2. Garde d'enfants et prestation de ménage/repassage

En cas de choix du client d'une option intégrant des prestations de ménage en parallèle de la garde d'enfants, la priorité sera toujours donnée à la garde des enfants. Ainsi, si Service d'Étage juge que la prestation convenue nécessite de s'occuper en permanence des enfants, empêchant l'intervenant d'effectuer une prestation de ménage concomitamment, le client ne pourra considérer que la société n'a pas rempli ses obligations.

3.3. Retards

En l'absence de la venue du client ou de l'une des personnes expressément visées aux conditions particulières à l'heure prévue, Service d'Étage contactera le client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation. Le temps de travail effectué par l'intervenant après l'heure prévue sera facturé au client. En l'absence de réponse de la part du client, et/ou après une heure de retard, le prestataire pourra mettre en œuvre une solution d'urgence. Service d'Étage aura la possibilité de rompre le contrat client en cas de retards répétés du client.

3.4. Garde partagée

Le mode de garde partagée est accordé aux familles dont la garde des enfants s'effectue alternativement au domicile de l'une et de l'autre famille. Elle implique la signature préalable d'un contrat de garde d'enfants par chacun des clients, dépositaires de l'autorité parentale. En cas de résiliation de la garde partagée par l'un des clients, les clients conservent le bénéfice de leur contrat.