

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES VIVEO

PREAMBULE

Vivéo est une société qui propose une gamme de services délivrés à domicile, donc chaque intervenant est salarié Vivéo. Agréée par la DREETS, la société permet à ses clients remplissant les conditions décrites dans l'article 199 sexdecies du CGI (Code général des Impôts), de bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôts, équivalent à 50% des dépenses réellement engagées, et ce annuellement (plafonné à 12 000 € par foyer fiscal / an).

ARTICLE 1 : LE CONTRAT D'ABONNEMENT

1.1. LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Le contrat de services et ses avenants éventuels, signés par le client et accompagnés des pièces justificatives demandées, sont rendus définitifs dès leur acceptation par Vivéo.

1.2. DUREE DU CONTRAT

La durée du contrat liant le client à Vivéo est fonction du service choisi :

1.2.1. Durée liée à la garde d'enfant(s) de 0 à 12 ans : pas de durée d'engagement. Le client est assujéti à un préavis d'un mois en cas d'arrêt des prestations (cf art. 1.4).

1.2.2. Durée liée à l'entretien du domicile : la durée du contrat est fonction de la formule d'abonnement choisie par le client. Au 1er janvier 2021, les durées d'engagement sont les suivantes :

- Formule EXPRESS : pas de durée d'engagement.
- Formule FIDELITE : engagement hebdomadaire, préavis d'un mois en cas de résiliation (voir conditions à l'article 1.4.)

1.3. RECONDUCTION DU CONTRAT EN COURS

L'accès aux services de la société est tacitement reconduit au terme de chaque mois de consommation. La date anniversaire est fixée au jour de première intervention chez le client, qu'il s'agisse d'une première commande ou d'un renouvellement. Tout client peut demander à changer de formule d'abonnement au plus tard 2 semaines avant la date anniversaire de son contrat, et ce pour des raisons d'organisation interne.

1.4. DELAI DE RETRACTATION - ANNULLATION / RESILIATION DE COMMANDE

Selon l'article L.121-25 du code de la consommation, la loi fixe un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat d'abonnement. Aucun paiement ne peut être exigé pendant ce délai. En cas d'annulation par le client d'une commande moins de 24 heures avant la date d'intervention prévue, la prestation est réputée consommée et est facturée au client, sauf cas de force majeure. Néanmoins, Vivéo s'efforcera de déplacer la date d'intervention. Dans ce cas seulement, la prestation annulée ne sera pas facturée. Quel que soit l'abonnement choisi ainsi que le service commandé, si le client se désengage en cours de contrat et de sa propre initiative, des frais de résiliation d'un montant de 90 € lui seront facturés. Ces frais ne seront pas facturés en cas de force majeure ou lorsque le client envoie sa demande de résiliation par courrier simple ou par courrier en accusé réception et respecte le préavis fixé à 4 semaines de prestations réellement dispensées. Toute résiliation en cours de contrat (hors cas de force majeure) et à l'initiative du client engendrera la facturation des semaines non consommées entre la date d'arrêt forcée des prestations et le terme de ces 4 semaines de préavis. Ces heures seront donc dues par le client.

ARTICLE 2 : LES MODALITES D'INTERVENTION

2.1. DISPONIBILITE DES INTERVENANTS VIVEO

Tous les services dispensés par Vivéo sont réalisés par des collaborateurs salariés de la société. De ce fait, la société proposera pour toute commande de services récurrente et dans la mesure des possibilités, le même collaborateur à son client. La mise à disposition de personnel est soumise à des durées minimales d'intervention au domicile du client. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2 heures. Toute intervention pourra s'effectuer entre 06H00 et 21H00, du lundi au samedi inclus. Toute prestation réalisée entre 21H00 et 06H00 du matin du lundi au samedi, sera majorée de 25%. Toute prestation réalisée un dimanche ou jour férié, à la demande du client et en accord avec son agence Vivéo, sera majorée de 100%.

2.2. INTERRUPTION TEMPORAIRE DES INTERVENTIONS OU REPORT D'INTERVENTION

Si le client souhaite interrompre temporairement les interventions à son domicile ou reporter une intervention, il devra en informer son agence Vivéo par téléphone, par mail ou par courrier en respectant un préavis de 30 jours avant l'intervention concernée. Ceci afin que la société puisse gérer au mieux les emplois du temps de ses collaborateurs. En cas de manquement au respect de ce délai d'alerte, les heures seront réputées consommées.

2.3. FOURNITURES & MATERIEL - EAU & ELECTRICITE

Dans le cadre de l'entretien du domicile, le client s'engage à mettre à la disposition de l'intervenant Vivéo le matériel et les produits d'entretien nécessaires à l'exécution de sa mission, en particulier des gants pour tous travaux le nécessitant. Ceux-ci devront être conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité. Le client s'engage à les conserver dans leur emballage d'origine de manière à permettre aux collaborateurs de la société d'en consulter les précautions d'emploi, indications et contre-indications éventuelles. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Enfin, Vivéo ne pourra garantir une parfaite exécution de sa prestation en cas de fourniture de matériel ou de produits inadaptés à la prestation demandée. Dans le cadre de la garde d'enfant, le client s'engage à fournir au collaborateur affecté si nécessaire le matériel indispensable au transport des enfants gardés.

ARTICLE 3 : PRIX DES PRESTATIONS FOURNIES PAR VIVEO

3.1. LA TARIFICATION

La tarification des services proposée par Vivéo est libellée en Euros et toutes taxes comprises. Elle inclut la mise à disposition du personnel, le coût de la main d'œuvre et de ses déplacements éventuels. En fonction de l'éloignement du domicile du client, un forfait d'éloignement pourra être facturé, en sus du coût horaire. Ce montant est connu et accepté par le client au moment de la signature du bon de commande et de la validation de ces conditions générales de services. En cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, la tarification est susceptible d'évoluer à tout moment (augmentation du SMIC par exemple). Vivéo s'engage alors à en informer ses clients au moins un mois avant son entrée en vigueur. La tarification appliquée est celle en vigueur au jour de réalisation des prestations.

3.2. PAIEMENT DES PRESTATIONS

Vivéo accepte les moyens de paiement suivants : Prélèvement bancaire, chèque et CESU financés. Une facture récapitulative mensuelle est mise à la disposition du client directement sur son accès privatif et sécurisé sur www.viveo-services.com. Le règlement des prestations s'effectue au comptant et sans escompte.

3.3. PENALITES DE RETARD

Toute somme non payée à échéance entraînera le paiement d'intérêts de retard au taux égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal et ce conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à la régularisation de la situation comptable du client. Tout paiement rejeté par un organisme bancaire entraînera le remboursement à Vivéo des frais bancaires que la société aurait à supporter. L'ouverture du dossier de recouvrement et/ou de contentieux sera facturée 75 € au client.

ARTICLE 4 : LA VALIDATION DES INTERVENTIONS

Chaque mois, le client s'engage à vérifier le récapitulatif des heures effectuées à son domicile et qui ont servi de base à sa facturation mensuelle. Le client dispose d'un mois pour invalider les prestations facturées, à compter de la date de facturation. A défaut, les prestations seront réputées validées définitivement par le client. Tout quart d'heure commencé est dû. Le client est informé que pour toute intervention d'une durée inférieure à 3 heures, la prestation peut inclure jusqu'à 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage et de transport intermission.

ARTICLE 5 : OBLIGATIONS DE VIVEO

Vivéo s'engage à assurer les prestations commandées et stipulées lors du passage de la commande du client. Il est rappelé que le société a une obligation de moyens et non de résultat sur la mise à disposition de collaborateurs. Ainsi, en cas d'impossibilité pour la société d'honorer une ou plusieurs prestations au domicile du client, celles-ci n'ouvrieraient pas droit à facturation et ne pourraient pas non plus faire l'objet d'un quelconque dédommagement.

CAS DE FORCE MAJEUR : Tout dysfonctionnement de service lié à la maladie d'un collaborateur, une grève du personnel ou une grève des transports en commun constitue un cas de force majeure indépendant de la volonté de Vivéo. Un tel événement a alors pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge de la société.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à notifier auprès de Vivéo tout changement relatif au contenu de son contrat de services dans les 7 (sept) jours ouvrables. Le client certifie avoir contracté les assurances légales concernant son domicile et sa responsabilité civile. Le client s'engage à vérifier tous les mois le relevé mensuel des heures effectuées à son domicile par le collaborateur Vivéo qui lui est affecté. De même, il s'engage à tenir informé ce même collaborateur de toute nouvelle prédisposition liée à l'exécution de sa mission dans le carnet de liaison remis lors du passage de sa première commande.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE - ASSURANCE

Chaque salarié Vivéo est assuré par la société pour les dommages causés aux biens et au domicile de ses clients. Vivéo est une entreprise agréée de services à la personne; à ce titre, les services proposés par la société sont conformes à la législation en vigueur. Toutefois, la responsabilité de la société ne saurait être engagée en cas de défectuosité des produits et matériels mis à la disposition des intervenants par le client. En cas de dommage à son domicile, le client s'engage à informer son agence Vivéo par téléphone dans les 24 heures suivant l'intervention, et à le confirmer par écrit dans les 72 heures suivant la prestation. Une franchise de 400 € TTC sera appliquée sur tout dommage. L'option «Sécurité» proposée par Vivéo, permet si elle est souscrite, d'être exonéré de cette franchise dans le cas où Vivéo est reconnu responsable des dommages concernés.

ARTICLE 8 : PRINCIPES DE CONDUITES

8.1. DES CLIENTS PAR RAPPORT AUX INTERVENANTS DE VIVEO

Les collaborateurs de la société sont tous salariés, et à ce titre restent sous la seule autorité de Vivéo. Le client s'interdit alors de solliciter et/ou d'utiliser directement ou indirectement, les services des salariés sans l'autorisation préalable et écrite de Vivéo. Ce principe de conduite est valable 12 mois après le règlement de la dernière facture établie par Vivéo. En cas de violation de cette obligation par le client, le client serait tenu de verser une indemnité forfaitaire à Vivéo de 1500 € (MILLE CINQ CENT EUROS), à titre de clause pénale.

8.2. LIES A LA DEONTOLOGIE DE VIVEO

Pendant l'exécution de la prestation, tout intervenant Vivéo s'interdit de solliciter ou accepter sous quelque forme que ce soit, commission, pourboire ou tout autre avantage en nature de la part du client.

ARTICLE 9 : AGREMENT DE VIVEO ET ATTESTATION FISCALE

Vivéo, agréée par la DREETS (Direction Régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités), s'engage à fournir avant le 31 mars de chaque année une attestation fiscale à chacun de ses clients pour que ces derniers puissent bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôts tels que définis dans l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts. Il est expressément convenu entre les parties que, conformément à ce même article, seules les prestations effectivement réalisées, facturées et encaissées, ouvrent droit aux avantages fiscaux. Tout client est tenu informé de la législation fiscale en vigueur par la remise lors du passage de sa commande d'un document explicatif précis sur ses droits. Ainsi, le client sera tenu pour seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par Vivéo. La délivrance de l'attestation fiscale est également conditionnée au bon règlement de l'ensemble des factures dues par le client. Enfin, nous attirons l'attention du client sur le fait que ces avantages fiscaux peuvent à tout moment être révisés par l'Etat.

ARTICLE 10 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Les conditions générales de services peuvent évoluer à tout moment en fonction des nouvelles réglementations sociales, fiscales et juridiques. Le client est alors informé de la mise en place de ces nouvelles conditions générales de services un mois au moins avant leur mise en application. Les nouvelles conditions générales de services s'appliqueront alors de plein droit dès ce mois de prévention révolu. Tout client dont ces nouvelles conditions générales ne conviennent pas pourra alors résilier son abonnement selon les termes définis dans l'article 1.4. de ces mêmes conditions générales de services. Il est ainsi convenu que la continuité des interventions au domicile du client valide l'acceptation par le client des nouvelles conditions générales de services.

ARTICLE 11 : CONFIDENTIALITE ET PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant. Il suffit au client d'en faire part à Vivéo, 6 route d'Espagne 31100 TOULOUSE, en indiquant l'ensemble de ses coordonnées. Ces informations pourront être utilisées par Vivéo ou un de ses partenaires à titre promotionnel et/ou publicitaire. Si le client ne souhaite pas que ses coordonnées ou autres données soient communiquées à des tiers, il peut le signaler en cochant la case ci-contre