



CONDITIONS GÉNÉRALES

(Applicables au 1^{er} juillet 2021)

Le prestataire DSM Services, dont les coordonnées figurent sur le devis et sur la première page du présent contrat, est ci-après dénommé « le prestataire » ou « DSM Services ».

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous. En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client. Dans tous les cas, le prestataire ne propose les offres de service que dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire en Nouvelle-Calédonie.

Les conditions particulières dérogent aux conditions générales, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

► A- CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

DEVIS

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat.

1-INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

1.1. Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée au verso du formulaire détachable intégré au présent contrat) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

1.2. Effets de rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout

état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client demande de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

1.3. Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

Dans le cadre des prestations régulières, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation.

1.4. Renoncement du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation.

2-PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

2.1. 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, le prestataire s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

Le prix s'entend toutes taxes incluses, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du client et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur.

2.2. Contrôle interne des heures réalisées

Hors les cas prévus à l'article A-2.3. des présentes, les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de 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 par le biais de son téléphone mobile fourni par le prestataire le code affecté au client.

2.3. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence.

Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

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

2.4. Paiement

2.4.1. Facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Le

prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son espace personnel sur le portail clients du prestataire. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

2.4.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- Prélèvement automatique ;
- Virement bancaire ;
- Carte bancaire (paiement en ligne) ;
- Chèque bancaire.

2.4.3. Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires du prestataire et/ou sur les devis présentés. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepte expressément.

Dans le cadre des prestations ponctuelles, le règlement s'effectue à la validation du devis.

Dans le cadre des prestations régulières, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 1 mois de prestations par chèque bancaire. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat. Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de 8 jours à compter de l'information préalable à cet effet.

2.5. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement ; l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 20.000 XPF sera réclamée.

2.6. Avantage fiscal - Délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

3-ÉXECUTION DES PRESTATIONS

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. Le client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants.

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le client et seront à la charge de ce dernier. 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, outils et 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 précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions. Le client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat ou pour des raisons de service, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire.

4-GARANTIE QUALITÉ « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSÉ »

Le prestataire 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 du devis. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance tout personnel du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations. Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait soit refaite, soit remboursée, et ce au choix du prestataire, sans préjudice de tout recours de droit commun. 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 1 jour ouvrable suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération.

5-RESPONSABILITÉ- ASSURANCE

5.1 Le prestataire déclare être assuré pour les

dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone au prestataire et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à DSM Services – BP 13624 – 98803 NOUMEA CEDEX, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

5.2. En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant du prestataire, le client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations. Le client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le prestataire pourra demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, etc.).

6-CLAUSE PÉNALE - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 200.000 XPF.

7-MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

7.1. Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse de prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le prestataire.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des prestations, une nouvelle feuille de route est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de route fait partie intégrante du contrat.

7.2. Modification des conditions contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.

Les nouvelles conditions 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 aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article

relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

8-INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

8.1. Le client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins :

- (i) de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice des droits, etc.);
- (ii) de réaliser des opérations de prospection commerciale (réalisation d'opération de sollicitation, organisation de jeux-concours, de loteries, ou de toute autre opération promotionnelle, etc.);
- (iii) de réaliser des statistiques commerciales.

La collecte et le traitement des données à caractère personnel par le prestataire ne répond à aucun impératif réglementaire et résulte :

pour le traitement (i) de mesures précontractuelles prises à la demande du client et/ou de l'exécution d'un contrat auquel il est partie ;

pour les traitements (ii) et (iii), de la poursuite de son intérêt légitime, et notamment la poursuite et l'optimisation de son activité commerciale ;

Les champs qui ne sont pas visés par un astérisque [*] sur les formulaires de collecte des données, revêtent tous un caractère obligatoire. À défaut d'être renseignés, les prestations demandées ne pourront être correctement réalisées.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour le traitement (i), pour la durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact ;

- pour le traitement (iii), pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonymisée ;

- pour les traitements (ii), pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78- 17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, le client est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- d'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;

- d'un droit de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;

- d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;

- d'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition dès la signature du contrat en cochant la case correspondante sur le devis/ contrat et à tout moment pendant la durée du traitement dans les conditions visées ci-après ;

- d'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort ;

- d'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ;

- d'un droit à limitation de traitement ;

- du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

Pour l'exercice de ces droits, le client est invité à contacter le prestataire par e-mail (contact@dsm-services.nc).

8.2. Dans le but d'améliorer et/ou faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, pages Facebook, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception. Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire.

En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

9-COORDONNÉES RELATIONS CLIENTS ET RECOURS

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter DSM services au 98.00.00. ou par e-mail à contact@dsm-services.nc. En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception à DSM Services BP 13624 – 98803 NOUMEA CEDEX en exposant l'origine du litige.

10- CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS PONCTUELLES

Les articles A-2.2., A-2.4.2., A-2.4.3., A-4. et A-7.2. ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles. Les prestations ponctuelles sont payables à la validation du devis par chèque bancaire, virement ou par carte bancaire (paiement en ligne). Le client possédant un autre contrat DSM Services de prestations régulières en cours sur le mois considéré devra pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les même(s) moyen(s) de paiement que ceux utilisés pour son contrat régulier.

B- CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE MÉNAGE / REPASSAGE

1. MODALITÉS D'INTERVENTION

1.1. Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2 heures.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit, en fonction des besoins du client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

1.2. Jours fériés

Les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

1.3. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

1.4. Présence d'enfants

En dehors des prestations de Garde d'Enfants DSM Services, le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

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. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article A-2. des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande par téléphone au 98.00.00 dans les meilleurs délais.

2.2. Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en informant le prestataire par téléphone au 98.00.00 dans les meilleurs délais.

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 sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai 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 ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au 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...).

2.3. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La date de 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 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

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, sauf ajout de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles B-2.1. et B-2.2. ci-dessus. Cependant, tout quart d'heure commencé du fait du client est dû (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 et de transport, incluses dans le temps de prestation.

3.2. Pour des raisons de sécurité, d'organisation et de qualité de service ou de formation, 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.

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

1-MODALITÉS D'INTERVENTION

1.1. Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants. Toute intervention a une durée minimale de 4 heures en prestations ponctuelles et de 2 heures en prestations régulières, à l'exception des prestations de garde d'enfants « Soirée des Parents » qui ont, dans tous les cas, une durée minimale de 4 heures.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit, en fonction des besoins du client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

1.2. Jours fériés

Les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

1.3. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les

clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

2-DURÉE

2.1. Prestations ponctuelles

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue.

La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article A-2. des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone au 98.00.00 dans les meilleurs délais.

2.2. Prestations régulières

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en en informant le prestataire par téléphone au 98.00.00 dans les meilleurs délais.

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 sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, 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 ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

2.3. Remplacement et modification des heures d'intervention

Dans le cadre des prestations de garde d'enfants, en cas d'indisponibilité d'un intervenant, le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service. Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de chaque enfant. L'intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au client.

Le prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées dans la feuille de route. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement de tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du prestataire, ce dernier contactera le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le prestataire informera préalablement

le client.

2.4. Résiliation

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

Le présent contrat pourra être résilié 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 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

En cas de garde partagée, un avenant au contrat principal de garde d'enfants devra être signé. Cet avenant pourra être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire. La date de la résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée. La résiliation de l'avenant garde partagée n'entraîne pas la résiliation du contrat principal de garde d'enfants.

3-FACTURATION

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement exécutées. Dans le cas d'un retour prématuré des parents, la prestation sera due dans son intégralité.

Tout quart d'heure commencé est dû après application d'une franchise de cinq minutes. Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage et de déshabillage incluses dans le temps de prestation. 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...).

4-RÉALISATION DE LA PRESTATION

4.1. Âge, capacité et nombre d'enfants

Les interventions pourront se faire auprès d'enfants de 0 à 16 ans. La prestation de garde d'enfants ne pourra s'effectuer qu'avec 4 enfants maximum par intervenant, tous âges confondus, dont au maximum 2 enfants de moins de trois ans. Dans tous les cas, le prestataire aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants par intervenant s'il l'estime nécessaire lors de l'évaluation des besoins réalisée préalablement à la conclusion du contrat. Le client s'engage à avertir le prestataire de tout changement qui pourrait intervenir dans la situation de l'un ou plusieurs des enfants gardés.

4.2. Informations sur les enfants gardés

Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent en première page du contrat client. Seuls les enfants inscrits au contrat sont sous la responsabilité de l'intervenant du prestataire pendant les prestations. Le client demandeur de la garde d'enfants et signataire du contrat atteste qu'il possède, sur les enfants mentionnés au contrat, la garde juridique nécessaire à la souscription d'un tel abonnement.

Les enfants devront être gardés au domicile de la personne investie de la garde juridique. Après accord du prestataire, ils pourront également être gardés au domicile d'un membre de leur famille (grands-parents, oncles...) chez qui ils sont temporairement en garde ou en vacances.

4.3. Contenu de la prestation

Le client reconnaît que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite gratuite d'évaluation qui sera réalisée à son domicile par le prestataire. En cas d'évolution de sa situation ou de celle des enfants gardés, le client s'engage à prendre contact avec le prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation. Le client s'engage par ailleurs à faire part sans délai au prestataire de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation et/ou de tout changement

relatif à sa garde juridique sur le ou les enfants gardés. Il est également précisé que des réexamens de la situation du client et des besoins du ou des enfants gardés seront réalisés.

4.4. Exécution de la prestation - Obligations des parties

4.4.1. 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 ;

le client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les tarifs 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.

4.4.2. La surveillance ou l'aide à la prise de médicaments par l'enfant peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le prestataire 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 pas de difficulté d'administration ni ne demande d'apprentissage particulier. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant sans présence des parents.

4.4.3. 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 le prestataire juge que la prestation convenue nécessite de s'occuper en permanence des enfants, empêchant le prestataire d'effectuer une prestation de ménage concomitamment, le client ne pourra ni se prévaloir de la garantie « satisfait, refait ou remboursé » prévue à l'article A-4. des présentes, ni considérer que le prestataire n'a pas rempli ses obligations.

4.4.4. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité, tant pour les enfants gardés que pour les intervenants du prestataire. À 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 au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ ou des enfants gardés et/ou de son domicile.

4.4.5. Le client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la prestation ou à ce qu'une personne majeure habilitée à relever la garde le soit. Le cas échéant, il devra mentionner les noms et prénoms des personnes habilitées à relever le prestataire de sa garde sur le présent contrat. En l'absence de la venue du client ou de l'une des personnes expressément visées au contrat à l'heure prévue, le prestataire contactera le client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation.

Le temps de l'intervention du prestataire effectué 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. Le prestataire aura la possibilité de suspendre les prestations en cas de retards répétés du client.

4.4.6. 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 DSM Services par chacun des clients ainsi que d'un avenant spécifique pour ce mode de garde.

4.4.7. En cas d'intervention pendant le repas des enfants le midi ou le soir, le client devra prévoir, à ses frais, une portion supplémentaire pour l'intervenant du

prestataire afin qu'il puisse accompagner les enfants pendant le repas.

4.4.8. Dans le cas où des prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi.

D- CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE SOUTIEN SCOLAIRE

1- MODALITÉS D'INTERVENTION

1.1. Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus. Toute intervention a une durée minimale de 1h30min. En cas de fratrie de 4 enfants participants, la durée minimale d'intervention sera de 2 heures.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit, en fonction des besoins du client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation. Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

1.2. Jours fériés

Les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

1.3. Accès domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

2-DURÉE

2.1. Prestations ponctuelles

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue.

La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article 2. des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone au 98.00.00 dans les meilleurs délais.

2.2. Prestations régulières

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en en informant le prestataire par téléphone au 98.00.00 dans les meilleurs délais.

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 sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu

dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, 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 ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

2.3. Remplacement et modification des heures d'intervention

Le prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées au contrat. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement de tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du prestataire, ce dernier contactera le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel des horaires d'intervention, le prestataire informera préalablement le client.

2.4. Résiliation

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

Le présent contrat pourra être résilié 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 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client. 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

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

Dans le cas d'un retour prématuré des parents, la prestation sera due dans son intégralité. Tout quart d'heure commencé est dû après application d'une franchise de cinq minutes. Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage et de déshabillage incluses dans le temps de prestation. 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...).

4-RÉALISATION DE LA PRESTATION

4.1. Nombre de participants

Dans l'hypothèse où le client ne serait pas bénéficiaire des prestations mais qu'elles seraient réalisées au profit de son ou ses enfants, la prestation de soutien scolaire ne pourra s'effectuer qu'avec 4 enfants de la même fratrie maximum par intervenant, tous âges confondus. Dans tous les cas, le prestataire aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants participants par intervenant s'il l'estime nécessaire lors de l'évaluation des besoins réalisée préalablement à la conclusion du contrat. Le client s'engage à avertir le prestataire de tout changement qui pourrait intervenir dans la situation de l'un ou plusieurs des enfants participants.

4.2. Informations sur les participants

Les noms, prénoms et dates de naissance des participants figurent, le cas échéant en première page du contrat client. Seuls les enfants participants inscrits au contrat sont sous la responsabilité de l'intervenant

du prestataire pendant les prestations. Le client demandeur de la prestation de soutien scolaire et signataire du contrat atteste qu'il possède le cas échéant, sur les enfants mentionnés au contrat, la garde juridique nécessaire à la souscription d'un tel abonnement. Les prestations devront être réalisées au domicile du client, le cas échéant investi de la garde juridique.

4.3. Contenu de la prestation

Le client reconnaît que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite gratuite d'évaluation qui sera réalisée par le prestataire. En cas d'évolution de sa situation ou de celle des enfants participants, le client s'engage à prendre contact avec le prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation. Le client s'engage par ailleurs à faire part sans délai au prestataire de toute information relative à sa situation ou à celle des enfants participants pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation et/ou de tout changement relatif à sa garde juridique sur le ou les enfants participants. Il est également précisé que des réexamens de la situation du client et des besoins du ou des enfants participants seront réalisés.

Comme il l'a été évoqué précédemment, les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une simple obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, il est expressément convenu entre les Parties que le prestataire ne s'engage aucunement à l'assimilation de connaissances ou à de quelconques obtentions de résultats déterminés par le ou les participants y compris lors d'épreuves ou d'examens, le prestataire étant uniquement tenu de délivrer des prestations conformes au niveau choisi par le client lors de la souscription de son contrat et aux règles et usages de la profession.

4.4. Exécution de la prestation - Obligations des parties

En cas de participants mineurs, le client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la prestation ou à ce qu'une personne majeure habilitée à relever la garde le soit. Le cas échéant, il devra mentionner les noms et prénoms des personnes habilitées à relever le prestataire de sa garde sur le présent contrat. En l'absence de la venue du client ou de l'une des personnes expressément visées au contrat à l'heure prévue, le prestataire contactera le client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation. Le temps de l'intervention du prestataire effectué 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. Le prestataire aura la possibilité de suspendre les prestations en cas de retards répétés du client.

E- CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'ENTRETIEN DE JARDIN & PISCINE

1- MODALITÉS D'INTERVENTION

1.1. Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants, sous réserve de condition météorologique favorable. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 1 heure pour l'entretien de piscine et 3 heures pour l'entretien de jardin.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

1.2. Jours fériés

Les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au

