



## **Conditions générales de vente**

Faire appel à Osélia Pro implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous. En sa qualité de prestataire de nettoyage professionnel Osélia Pro, est seule décisionnaire des professionnels à qui elle confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, Osélia Pro s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de satisfaire le client. Les conditions particulières dérogent aux conditions générales, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

### **1-Loi applicable – Tribunaux compétents**

Le présent contrat est soumis à la loi française et aux règles de compétences territoriales françaises.

### **2 -Devis**

La prestation fait l'objet d'un devis valable un mois.

Ce devis est établi sur la base d'un prix toutes taxes comprises auquel est compris la TVA calculée au taux en vigueur à la date de son émission. Toute variation de ce taux découlant des dispositions législatives ou réglementaires à venir sera répercutée au client.

### **3-Commande – Formation du contrat-Annulation de commande**

Le contrat est définitivement formé dès l'acceptation, sans réserve ni modification, du devis ou du contrat spécifique précisant les Conditions Particulières par le Client. Toute demande de modification du devis ou du contrat spécifique précisant les conditions particulières, faite par observation ou par tout autre moyen, constituera un obstacle à la formation du contrat et donnera lieu à l'établissement par Osélia Pro d'un devis modificatif ou d'un avenant au contrat spécifique.

Le contrat ne sera alors valablement formé que si le devis modificatif ou l'avenant est accepté par le client.

Le client bénéficie d'un délai de rétractation de 7 jours à compter du « Bon pour accord » apposé sur le devis ou pour annuler sa commande sans préavis et sans contrepartie financière (art. L121-21 et suivants du Code de la Consommation)

En cas d'annulation de la commande au-delà du délai de 7 jours, le client devra verser l'équivalent de 2 fois le montant des frais de dossier soit 120€ TTC, au titre de dédommagement du préjudice subi.

Au cas où l'agence n'a pu présenter d'intervenants 3 jours avant la date souhaitée de début des prestations, le client sera libre d'annuler sa commande sans contrepartie financière.

### **4-Planification annuelle des interventions**

Le client peut prévoir, dès le début de la prestation, un nombre défini de semaines où le contrat sera suspendu (fermeture annuelle).

Le client s'engage sur un nombre d'heures sur une période définie. Cet engagement est réduit au prorata en cas de rupture du contrat avant le terme de l'engagement.

Le contrat prévoit que cet engagement peut être réduit à 10%. Afin de respecter l'engagement, les heures prévues non effectuées devront être rattrapées sur les mois suivants au cours de la période définie.

Pour les clients avec un planning très variable (contrat forfait), le forfait mensuel représente un minimum d'heures à effectuer chaque mois. En cas de non-respect du forfait, les heures effectuées seront payées et ne pourront être rattrapées que sur les 3 mois suivants à condition que ce soit le même intervenant qui rattrape les heures.

### **5-Prestation réalisée par Osélia Pro**

La prestation est définie dans le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières.

Osélia Pro s'engage, selon les besoins du Client, pour une prestation ponctuelle ou pour un contrat à exécutions successives.

### **6-Exécution du contrat**

Les prestations sont réalisées sur les lieux d'activité des sociétés clientes que ce soit le siège, les locaux commerciaux, administratifs, les hôtels, les immeubles et tout autre lieu de sous-traitance prédéfini. Osélia Pro s'engage à fournir au Client un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec la prestation à réaliser. La durée minimale d'une intervention est de 1h30.

#### *Prestations ponctuelles*

Les prestations exécutées sont à la date prévue sur le devis accepté ou dans le contrat spécifique définissant les Conditions particulières.

#### *Contrat à exécutions successives*

Les parties définissent ensemble les dates d'intervention. En cas de définition d'un planning d'intervention, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au moins huit jours à l'avance s'il a un empêchement. Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties.

Si le Client ne respecte pas ce délai de huit jours, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation.

### **7-Prix-Facturation-Paiement**

Le prix est fixé dans le devis ou le contrat spécifique en fonction du barème des tarifs horaires en vigueur pour l'année en cours.

Si le contrat est à exécution successives les prix seront révisés chaque année à la date anniversaire du contrat.

#### *Prestations ponctuelles*

Lorsqu' Osélia Pro réalise une intervention ponctuelle, le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières peut prévoir le versement par le Client d'un acompte. Une facture sera adressée au Client après l'exécution de la prestation. La facture est payable à réception.

#### *Contrat à exécutions successives*

Le devis ou le contrat spécifique précisant les conditions particulières du Contrat précise le nombre et le type de prestations à effectuer.

Osélia Pro adresse au client, selon la périodicité convenue, une facture au titre des prestations prévues. La facture est payable à réception.

## **8-Modalité de paiement**

En cas de paiement par virement, un RIB est fourni par la société Osélia Pro, et il doit être effectif au maximum le 03 du mois suivant la réalisation de la prestation.

Pour tout ou partie du paiement par chèque,

Le client doit dès la réception de sa facture mensuelle envoyer son chèque au siège social. Le client devra verser à la société une caution d'un montant égal à 5 semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par la société après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation prévu à ce dernier. Il sera restitué au client dans un délai maximum de 2 mois après la résiliation de son contrat client, 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'échéances. En cas de non-respect de ces conditions Osélia Pro se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement allant jusqu'à la suspension de toutes prestations sous un délai de 8 jours à compter de l'envoi d'une lettre d'information préalable à cet effet.

## **9-Pénalité de retard**

Toute somme non payée à l'échéance entrainera :

-le paiement d'intérêts de retard au taux égal au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable.

Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues.

-le paiement d'une somme de 50€ au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier impayé

-le remboursement à Osélia Pro des frais bancaires qu'elle aura à supporter, du fait d'un rejet du chèque, du prélèvement

-l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues

-la suspension ou l'annulation, au choix d'Osélia Pro, de toute commande ou prestation.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 150 euros.

## **10-Responsabilité-Assurances**

Osélia Pro est tenue à une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition impérative.

Osélia Pro sera exonérée de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que seront notamment assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, Osélia Pro a souscrit une assurance responsabilité civile dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation qui pourra être remise au client sur simple demande de celui-ci.

Le Client s'engage à signaler immédiatement tout dommage fait par l'intervenant et à le confirmer par écrit par recommander dans les 72h. Tout signalement de dommage sans production de justificatifs et/ou hors le cadre de cette procédure ne sera pas pris en considération.

### **11-Suspension-Résiliation-Renouvellement**

Les contrats sont conclus pour une durée indéterminée.

Le client peut suspendre le contrat en informant Osélia Pro au moins un mois à l'avance. La suspension du contrat (hors semaines définies au contrat) ne pourra pas excéder 30 jours par an. Le client devra recevoir une confirmation écrite de l'enregistrement de sa demande.

Dans les cas de force majeure, le client aura la possibilité de suspendre le contrat pendant une durée déterminée en respectant un préavis de 3 jours. Seul Osélia Pro aura la possibilité de qualifier un cas de force majeure.

Chaque partie peut mettre fin au contrat si son cocontractant ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de faire cesser le manquement devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Si l'autre partie ne se conforme pas à ses obligations dans le délai prévu par la mise en demeure, délai ne pouvant pas être inférieur à 15 jours, le contrat sera alors automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation.

En cas de rupture du contrat due à un manquement du Client à une de ses obligations, le prix de l'intégralité des prestations de l'année sera dû.

Le fait qu'un intervenant démissionne de ses fonctions ne constitue pas une cause de résiliation du contrat sans respect du préavis. Cependant, si Osélia Pro ne met pas en place une solution de remplacement dans les 15 jours suivant l'arrêt des prestations, le contrat est rompu de fait.

Un nouveau contrat spécifique précisant les conditions particulières ou devis est envoyé chaque année.

### **12-Non sollicitation du personnel**

Le Client s'interdit d'embaucher directement ou de faire embaucher le personnel d'Osélia Pro ayant travaillé sur le lieu d'intervention qui a été prédéfini dans le contrat.

L'interdiction est valable pour une durée de douze mois à compter de la dernière intervention d'Osélia Pro chez le client. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1000 Euros.

A toutes fins utiles, il est rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 75 000€ en application de l'article L 8224-1 du Code du Travail.

### **13-Encadrement**

Le client s'engage à observer une période d'acclimatation avec l'intervenant. Une fois cette période écoulée, si le client n'est toujours pas satisfait par l'intervenant, Osélia Pro proposera un nouvel intervenant.

Le client autorise expressément les visites contrôles inopinées par Osélia Pro.

Par ailleurs, le client devra informer au préalable la société de tout dispositif de surveillance dans sa société qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

### **14-Modalité de réalisation de prestation**

Le matériel nécessaire à l'exécution des missions de l'intervenant est fourni par Osélia Pro sauf si dans le contrat de départ le client souhaite fournir le matériel. Cela comprend les produits et les appareils pour l'entretien des divers locaux. Celui-ci s'engage à fournir du

matériel et des produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité. Par ailleurs, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

Le client devra laisser accès au salarié à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène.

### **15-Informatique et Libertés**

Les données à caractère professionnelles demandées au client lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Toutefois, et conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 Janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : Osélia Pro Résidence Les Bouhumes Appart 39 Bat 6 33850 Léognan.

D'autre part, les informations communiquées pourront également être utilisées à titre promotionnel et/ou publicitaire par Osélia Pro ou par l'un de ses partenaires. Si le client ne souhaite pas que les données à caractère personnel le concernant soient utilisées dans ce cadre, il devra le signaler au prestataire.

### **16-Réclamation**

Toute réclamation doit être adressée par courrier :

Osélia Pro  
Résidence Les Bouhumes  
Appart 39 Bat 6  
33850 Léognan