

PRESTATIONS MENAGERES

Conditions & Fonctionnement

Conditions particulières pour laquelle la Société I-Conciergerie intervient en tant que prestataire direct pour les prestations ménagères.

I-Conciergerie répond à toutes demandes de prestations ménagères à domicile (Ménage et linge), qu'elles soient régulières ou occasionnelles. Un contrat d'abonnement et/ou de prestation sera alors transmis pour chaque demande.

I - Conditions pour les prestations ménagères REGULIERES

Pour bénéficier des prestations ménagères REGULIERES, le Client doit être souscrit à un abonnement (Conciergerie Privée/Familiale ou Conciergerie d'Entreprise), avec un accès aux services selon la formule choisie.

Le « Client » après la validation du contrat, s'oblige à fournir à I-CONCIERGERIE, des informations exactes et complètes.

L'abonnement est souscrit pour une durée de douze mois (12) au minimum. L'abonné doit s'acquitter de la somme des prestations, dont la durée et jours de prestations ont été fixés à l'avance lors de la souscription.

Le paiement de l'abonnement pour les prestations ménagères régulières se fera par mois, réglable par chèque (règlement annuel) ou par prélèvement bancaire (règlement mensuel) et ce, dès son adhésion.

L'abonnement est tacitement reconductible à chaque date anniversaire pour la même durée que précédemment. L'abonné accepte d'ores et déjà qu'en cas de tacite reconduction de son adhésion, celle-ci intervienne aux conditions en vigueur à la date d'expiration du présent contrat, sauf offres particulières.

La demande d'abonnement peut avoir lieu par téléphone ou par email. Dans tous les cas, le futur abonné doit communiquer son identité et ses coordonnées lors de son inscription. Une fois les renseignements communiqués, le futur abonné est contacté par un concierge dans le délai minimum de 24heures en vue de l'inscription définitive.

L'abonné est responsable de sa demande de prestation ménagère à domicile et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour qu'aucune autre prestation ne se fasse qu'à l'adresse du domicile indiquée, lors de son adhésion.

Pour les conditions relatives à l'abonnement, veuillez-vous conformer aux Conditions Générales de Vente CGV

Avantages sur les prestations ménagères en cas de demandes REGULIERES

a) Garantie qualité : Satisfait ou Refait

La Société 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 validé et contrat signé. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance le coach-superviseur à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations. Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait refaite sans préjudice de tout recours du droit commun. Pour que la garantie soit appliquée, la réclamation doit être signalée immédiatement par tout moyen par le client et confirmée par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72heures suivant la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen, ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, la Société est déchargée de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

b) Remplacement d'intervenant en cas d'absence de celui-ci

La Société assure la continuité des services pour la sérénité du client. Ainsi, afin de pallier aux congés prévus, maladie, jours de formation... la Société assure le remplacement de l'intervenant-dédié. Pour ce faire, le client autorise à ce que d'autres intervenants viennent effectuer les prestations à son domicile avec l'intervenant dédié afin que les prestations suivent les mêmes qualités et les besoins du client.

En cas d'absence inopinée, (maladie, panne, intempéries...), la Société s'engage à mettre en œuvre, tous les moyens nécessaires pour proposer un remplacement au client. La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

c) Suivi et formation

La Société assure le suivi régulier des prestations de ses intervenants. Ainsi, la Société, hors les visites mensuelles effectuées par le coach-superviseur, peut faire des contrôles inopinés du travail effectué par les intervenants.

De plus, afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants de la Société. Le client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé de plein droit à toute entité de la Société. Le client sera prévenu un mois à l'avance. Le client autorise également le coach-superviseur à suivre l'intervenant sur son lieu de travail, soit le premier jour de l'intervention soit lors de la mise à jour des demandes et des besoins.

En tout état de cause, le coach-superviseur se doit de vérifier la réalisation des interventions conformément au contrat (horaires, nombre d'heures, tâches). La Société s'assure également de la satisfaction et des bonnes relations avec les intervenants. Une enquête de satisfaction sera adressée au client une fois par an.

d) Suspension de prestations en cas de vacances ou congé du client

Le client abonné ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 30jours consécutifs, une fois dans l'année, en prévenant la Société deux mois (2) à l'avance. Passé ce délai, les prestations pourront

PRESTATIONS MENAGERES

Conditions & Fonctionnement

être reprogrammées et facturées au client par la Société . En cas de suspension prolongée, la Société peut résilier le contrat aux torts exclusifs du client avec facturation du préavis à titre d'indemnités.

Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre, s'il est lui-même à l'origine de rajout d'heures effectuées par l'intervenant.

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

I - Conditions générales relatives aux Prestations ménagères REGULIERES et OCCASIONNELLES

a) Evaluation des besoins

Avant d'établir un contrat pour l'entretien de la maison, une évaluation des tâches est effectuée suite à sa demande par téléphone, par mail ou par d'autres moyens de communication.

Cette évaluation est nécessaire et indispensable pour :

- Réaliser une étude des besoins du client,
- Evaluer les tâches à effectuer,
- Etablir le cahier des charges,
- Définir la durée des tâches selon la totalité de surfaces des pièces à intervenir.
- Sélectionner l'intervenant(e) ménager(e) qui convient le mieux en fonction des tâches que le client veut déléguer, ainsi des dates et durées d'intervention souhaitées.

Après cette évaluation, La Société appelle le client pour confirmer la date et l'heure de la prestation ainsi que l'identité de l'intervenant (e) ménager(e).

b) Présentation de l'intervenant

Tout comme tout le personnel de La Société, l'intervenant(e) ménager(e) se présente chez le client muni de sa carte d'identification (badge avec le nom), accompagné de son coach-superviseur, dont le rôle est de coacher et superviser les tâches.

Comme le Responsable direct a déjà recueilli l'ensemble des instructions et attentes du client lors de l'évaluation, l'intervenant(e) ménager(e) dédié(e) est rapidement opérationnel(le)

Il ou elle effectue sa 1ere prestation en respectant les consignes et la vie privée du client.

Grâce au carnet de liaison, le client peut facilement communiquer avec son intervenant(e) ménager(e), surtout en cas d'absence du client.

La tenue de l'intervenant(e) ménager(e) est fournie par la Société.

c) Tarifs des prestations

Les prestations sont facturées à l'heure et au tarif en vigueur à la date de la réalisation du contrat. Le tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas de modification de la législation. La Société s'engage 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, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien qui sont à la charge du client ainsi qu'une participation aux frais de repas (pour les intervenants qui effectuent les prestations de plus de quatre heures d'affilées),

Pour les frais de transport, Avant 6h du matin et/ou Après 18h, également en période d'hiver (Juin à Août), des frais de taxi seront demandés aux clients dans le cas où les prestations commencent ou finissent entre 18h et 6h du matin.

a) Jours, heures et lieu d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au vendredi, entre 8H et 16H, aux jours et heures convenus avec le client, lors de la signature du contrat, par un ou plusieurs intervenants. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2heures, et devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée de travail en vigueur à la date de la prestation.

Toutes prestations effectuées en dehors des heures prévues dans le contrat, le samedi et dimanche, jours fériés seront facturées aux tarifs en vigueur.

Nos lieux d'intervention directes en prestations ménagères sont sur Antananarivo centre et périphérie (Maximum 30Kms autour de la ville)

b) Exécution des prestations

En fonction des besoins, du budget d'heures, l'évaluation, la Société établit la liste des différentes tâches à réaliser. La liste définit la mission de chaque intervenant.

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 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.

A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, le client devra informer au préalable la Société de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

PRESTATIONS MENAGERES

Conditions & Fonctionnement

Le client devra laisser l'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.

c) Week-end et Jours fériés

Toutes prestations effectuées les week-end ou jours fériés feront l'objet d'une tarification.

d) Contrôle interne des prestations réalisées

Les prestations sont facturées à l'heure sur la base des informations conclues lors de la signature du contrat. Cependant, afin de suivre la qualité des prestations et en vue de l'améliorer, ainsi de pouvoir évaluer le temps d'assiduité de l'intervenant, le client autorise la mise en place d'un carnet de liaison (entre le client et l'intervenant) dans lequel est inséré l'ordre de mission et qui a valeur d'approbation de prestations réalisées ou non réalisées.

Dans ce carnet doivent être mentionnés :

- Le nom de l'intervenant
- L'adresse du client et références
- Les consignes et remarques du client
- La date et heure de manquement de prestations et/ou des remarques
- Signature du client et de l'intervenant

Dans tous les cas, l'intervenant doit signaler l'objet de son retard, de son absence ou d'autres manquements sur ses prestations en envoyant un message à son responsable direct (Coach-superviseur) par le biais de son téléphone mobile.

e) Non réalisation de la prestation

S'ajoutant aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait de l'absence du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime.

Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime s'entend notamment de l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, de l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que les présentes conditions particulières sont constitutives pour la Société d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour la Société d'assurer une prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation sans pour autant lui ouvrir droit à une quelconque indemnisation.

f) L'accès au domicile

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

Les clés sont considérées comme confiées à la Société si le client a remis ses clés en mains propres à la Société, 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, ...), la Société décline toute responsabilité.

Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile doit en informer au préalable la Société.

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

g) Présence d'enfants

En cas de présence d'enfants au domicile du client lors des prestations, le client reconnaît que la Société ne surveille pas les enfants.

En cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit survenant à un ou plusieurs enfants ou de son fait, la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable.

h) Conditions supplémentaires

Dans le cadre de la réalisation des postages, livraisons, ou retraits de colis, il est strictement interdit de dépasser les 5kms du lieu du travail ainsi que de confier plus de dix mille Ariary (10000) en espèces ou en chèque à l'intervenant, ainsi de faire porter plus de 15kgs de colis ou de courses.

A plus de 5kms, plus de 15kgs de colis ou de courses et plus de 10.000 Ariary, la Société ne pourra en aucun cas être tenu responsable en cas d'accident ou incident de quelque nature que ce soit survenant lors de ces réalisations.

Dans le cas des soulèvements et portage de tout meuble et autre, le poids maximum pour les femmes est de 22kgs et pour les hommes, 32kgs.

Pour le portage sur échelle et escabeau, tout meuble et autre, 3kgs maximum et jusqu'à trois (3) marches escabeau pour tout ménage, nettoyage et rangement en hauteur.

Dans le cas d'utilisation de produits spécifiques, le port de masque et de gants est fortement conseillé.

A défaut, de toutes ces conditions la responsabilité du client pourra être engagée.



PRESTATIONS MENAGERES

Conditions & Fonctionnement

i) Responsabilité-Assurance

La Société déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Elle ne saurait toutefois être responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client ou de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requise par le client de ses obligations contractuelles.

De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijoux, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs de la Société, le client s'engage à signaler immédiatement tout dommage par téléphone auprès du service Relations clients et à le confirmer au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Société, le tout avec pièces justifiant ledit dommage. Tout signalement d'un dommage sans production de justificatif et/ou hors le cadre de la procédure ne sera

Nous vous prions alors de nous retourner un exemplaire du contrat paraphé à chacune des pages et contresigné avec la mention « Lu et accepté », à l'adresse :

service-client@iconciergerie.com

Le client
« Lu et Accepté »

Date

Si vous avez une difficulté à nous le renvoyer, veuillez nous confirmer par retour de mail que vous acceptez et accordez le contrat.