

CONDITIONS GENERALES DE VENTE K&M HOMESERVICES

(applicables au 1^{er} Novembre 2023)

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») définissent les conditions dans lesquelles K&M HOMESERVICES (ci-après dénommé « le Prestataire »), exerce son activité commerciale et propose des prestations de services à ses clients (ci-après désignés « le Client » ou « le Bénéficiaire »).

Le bénéficiaire faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des conditions présentes.

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

2. COMMANDES

2.1. Demande de devis

Le prestataire intervient sur demande expresse du client.

Le client peut formuler sa demande de prestations via le site internet de K&M HOMESERVICES (www.kmhomeservices.fr), par courriel (info@kmhomeservices.fr) ou par téléphone (07.44.81.30.36).

A réception des informations renseignées par le Client, le Prestataire envoie, par voie dématérialisée, un devis détaillé et personnalisé décrivant :

Le lieu de l'intervention, la nature de chaque prestation proposée, la durée prévue pour les prestations demandées par le client, le prix horaire de la prestation HT et TTC, les frais annexes, ainsi que toute autre information jugée nécessaire. Le devis ainsi que le créneau horaire proposé est valable pour une durée de 72 heures.

2.2. Acompte

Le devis fera systématiquement mention d'un acompte ou de frais de gestion à régler dans les 72 heures pour toute réservation de prestations.

- Pour les prestations ponctuelles, le paiement d'un acompte de 20% du prix total mentionné sur le devis sera exigible pour validation de la réservation de la prestation.
- Pour les prestations régulières, le paiement des frais de gestion annuel sera exigible avant la réalisation des prestations. Les montants seront précisés dans le devis.

Au-delà des 72 heures, K&M HOMESERVICES ne saurait garantir la disponibilité du créneau horaire ou de l'intervenant préalablement sélectionné.

2.3. Pré-réservation de la prestation

Le Client qui accepte le devis établi par le Prestataire devra :

- Le signer, dater et renvoyer au Prestataire par voie dématérialisée ou par courrier
- L'accompagner d'un acompte ou des frais de gestion, en fonction de la nature de la prestation, par lien de paiement sécurisé joint au devis ou par chèque.

Le devis signé ainsi que le paiement de l'acompte ou des frais de gestion devront parvenir au Prestataire dans les 72 heures suivant la réception du devis par le Client (pour les règlements par chèque parvenant par courrier, une tolérance de 48 heures supplémentaire sera accordée, le cachet de la Poste faisant foi).

2.4. Validation de la prestation

La réception par le Prestataire du devis signé par le client et le règlement de l'acompte ou des frais annuels valent pour acceptation du devis et des présentes CGV, ainsi qu'engagement pour K&M HOMESERVICES à mettre en place les prestations demandées.

A cet effet, le client atteste avoir pris connaissance des grilles tarifaires, du mode de calcul des suppléments éventuels et de l'ensemble des CGV disponibles sur le site internet de K&M HOMESERVICES (www.kmhomeservices.fr) .

Un contrat spécifique peut également être rédigé en 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 le Prestataire 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.

A défaut de réception de l'accord du client et des éléments précédemment énumérés, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

3. CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations sont réalisées au domicile du bénéficiaire exclusivement en mode prestataire. Les appareils et matériels, conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, sont fournis par le bénéficiaire et préalablement portés à la connaissance de l'intervenant.

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 client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants.

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. Enfin, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

4. HORAIRES

Nous intervenons du Lundi au Vendredi entre 9 heures et 18 heures.

Les travaux de nuit (de 22h à 6h59), les samedis, dimanches et jours fériés induisent un supplément. Si le montant de ce supplément n'est pas précisé sur le devis, il sera de 25%.

5. DUREE DU CONTRAT

5.1. Durée des contrats ponctuels

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.

Le client n'aura pas la possibilité de demander l'annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès de K&M HOMESERVICES par téléphone au 07.44.81.30.36 dans les meilleurs délais.

5.2. Durée des contrats réguliers

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec une durée minimale d'engagement de 6 mois, et pour la réalisation d'interventions bihebdomadaires ou hebdomadaires. 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 07.44.81.30.36 dans les 24 heures précédant la prestation.

6. ABSENCE DU PERSONNEL

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.

7. PLANNIFICATION ET MODIFICATION DES INTERVENTIONS

Le Prestataire et le Client définissent d'un commun accord des dates d'intervention. En cas de définition d'un planning d'intervention, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au maximum 72 heures à l'avance s'il a un empêchement. Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties.

8. PRIX

8.1. Tarifs

Les tarifs des services sont ceux qui sont spécifiés dans les grilles tarifaires annexées aux présentes.

Ils sont indiqués en euros et incluent la TVA (10 % ou 20% en fonction des prestations choisies). Les montants hors taxes sont également précisés. K&M HOMESERVICES se réserve le droit de modifier à tout moment son tarif horaire ou les frais supplémentaires demandés au client.

Dans ce cas, le client sera informé au moins un mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation des tarifs et pourra mettre fin aux services sans aucune pénalité, en respectant le même préavis d'un mois.

8.2. Frais supplémentaires

Dans le cas de travail de nuit, dimanche, jours fériés, tels que définis dans l'article 4 des présentes, une facturation complémentaire vous sera faite :

- Une indemnité annuelle de 35€ TTC sera appliquée pour frais gestion dans le cadre des prestations régulières. Cette indemnité permet de couvrir les frais administratifs et bancaires du dossier client.
- Une facturation forfaitaire de 2 euros TTC (1.82€ HT) sera également appliquée par intervention au titre de la participation aux frais de transports
- Pour les déplacements effectués par l'intervenant pendant sa prestation, une facturation de 0.50€ TTC par kilomètre parcouru est appliquée
- Les tarifs de nuit commencent à 22h et se termine à 6h59 le lendemain. Une majoration de 25% sur le prix unitaire de référence sera appliquée. Les jours fériés ainsi que les dimanches sont également majorés de 25% sur le tarif de référence. Le 1er mai et le 25 décembre sont majorés de 50% sur le tarif de référence.

9. MODALITES DE PAIEMENT

9.1. Facturation

Une facture est adressée au client pour chaque prestation ponctuelle réalisée ou de manière mensuelle pour les prestations régulières.

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures réellement réalisées et au maximum le nombre d'heures prévues au contrat, sauf ajout de prestation demandé par le client.

Le nombre d'heures facturées correspond aux heures inscrites sur les relevés d'heures papier des salariés de K&M HOMESERVICES et que le client signe s'il est présent ou elles correspondent aux heures relevées par un téléphone portable, confié à l'intervenante et contenant une application

permettant de lire un badge personnalisé et unique laissé au domicile du client (technologie NFC). Le client ne peut contester les heures relevées qui ont été lues par un téléphone à son domicile ni celles qu'il a signées.

9.2. Révision de facture

Pour toute prestation facturée à la superficie (travaux de jardinage et shampooinage), le client s'engage expressément, lors de la demande de devis, à fournir des informations correctes quant à la superficie des espaces extérieurs ou des surfaces textiles à nettoyer.

Dans le cas où le prestataire constaterait sur place une différence de mesures par rapport aux dimensions renseignées dans le devis, la facture totale serait alors réajustée en fonction de la superficie réelle constatée.

En cas de contestation, le client pourra fournir tout document légal en sa possession (bail, plan du logement, facture avec référence du meuble ...) pour attester des superficies exactes des surfaces entretenues par le prestataire.

Dans le cas où la contestation conduirait à la non-réalisation de la prestation, les frais engagés par le Client (acompte ou règlement des frais de gestion annuels) ne seraient pas remboursés.

9.3. Modes de paiement

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

- Carte bancaire (terminal de paiement électronique ou lien de paiement sécurisé à distance)
- Chèque bancaire
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et carte bancaire
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et chèque bancaire

Le client est informé que d'autres moyens de paiement peuvent éventuellement être proposés par K&M HOMESERVICES, lesquels seront précisés sur le devis.

9.4. Règlement de l'acompte

Pour les prestations ponctuelles le Client devra régler un acompte correspondant à 20% du montant total du devis.

Pour les prestations régulières le Client devra verser un acompte correspondant aux frais de gestion annuels soit 35€ (encaissables une fois par an à date d'anniversaire du contrat).

Pour ce faire, le client recevra, en pièce jointe de son devis, un lien de paiement sécurisé par courriel ou SMS à régler par carte bancaire. Le client a également la possibilité de régler cet acompte par chèque bancaire. Le paiement de l'acompte intervient au plus tard dans les 72 heures suivant la réception du devis (délai supplémentaire de 48 heures pour l'envoi par courrier du chèque bancaire, le cachet de la Poste faisant foi).

Le solde de la facture sera à régler lors de la réalisation de la prestation ponctuelle ou en fin de mois pour les prestations régulières.

9.5. Modalités de paiement

Les factures des prestations ponctuelles sont payables à l'issue de la prestation.

Les factures mensuelles de prestations régulières sont envoyées en fin de mois, à la réception et au plus tard le 5 du mois.

Le client peut payer par :

- Carte bleue
- Chèque
- CESU préfinancés ET carte bancaire
- CESU préfinancé et chèque.

Dans le cas de règlements en CESU préfinancés : il convient de faire parvenir par courrier à l'adresse :

K&M HOMESERVICES
43 avenue du Général de Gaulle
77420 CHAMPS-SUR-MARNE,

les CESU préfinancés avant l'établissement de la facture. Il sera prélevé le solde restant dû après enregistrement des CESU.

Dans le cas de règlement des prestations régulières par chèque bancaire : si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 4 semaines contractuelles de prestations. 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.

9.6. Pénalités de retard

Les factures des prestations régulières sont envoyées en fin de mois. Si une facture n'est pas payée avant le 5 du mois suivant la réception de la facture, K&M HOMESERVICES se réserve le droit de suspendre immédiatement les services. De plus, des pénalités de retard peuvent être appliquées.

Ces pénalités forfaitaires sont fixées à 40€ et sont dues dès le premier jour de retard, sans qu'une mise en demeure préalable soit nécessaire.

En cas de rejet du prélèvement, les frais liés à l'incident seront toujours facturés au bénéficiaire, soit 20€.

10. ATTESTATION FISCALE

K&M HOMESERVICES, conformément à la législation en vigueur sur le principe du crédit d'impôt associé aux services à domicile, s'engage à adresser au bénéficiaire une attestation fiscale lui permettant de bénéficier du dit crédit d'impôts.

L'attestation parviendra au bénéficiaire au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante à la condition d'être à jour de ses créances. Il est expressément convenu entre les parties que seules les factures effectivement encaissées par K&M HOMESERVICES ouvrent droit à la réduction d'impôts précitée et ce conformément à l'article 199 du Code Général des Impôts.

11. ASSURANCE

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, le Prestataire 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.

12. RESPONSABILITES

12.1. Mesures de protection

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 sur sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place d'une mesure de protection juridique (par exemple curatelle ou tutelle) et de toute évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

12.2. Obligations du Prestaire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyen et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition impérative. Le Prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord.

Le Prestataire sera exonéré 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.

K&M HOMESERVICES s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables.

12.3. Obligations du Client

Le client s'engage à :

- Permettre la réalisation de la prestation les jours et selon les modalités horaires convenues avec le service.
- Prévenir sous 72 heures (sauf en cas d'urgence) le service en cas d'impossibilité de réaliser la prestation. A défaut, le règlement des heures qui n'ont pu être réalisées pourra être demandé au client.
- Fournir aux intervenants les instruments, matériels et produits nécessaires à la réalisation des prestations définies au devis par ce ou ces derniers.
- Ne pas demander aux intervenants la réalisation de tâches ou de travaux qui dépassent leurs compétences ou, de manière générale, qui ne sont pas précisées dans le devis.
- Valider les prestations réalisées par tout moyen : télégestion, feuilles de présence signées.
- Informer K&M HOMESERVICES de toute difficulté rencontrée dans la réalisation des missions définies au devis.
- Ne donner aux intervenants de la structure aucune délégation de pouvoir sur vos avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux, ou de valeurs. La structure ne pourra en aucun cas être tenue responsable, si vous contrevenez à cette obligation.
- Garantir aux intervenants un accès au domicile, notamment en cas d'absence (possibilité d'une remise des clés au prestataire contre signature d'une fiche de suivi des clés)
- Ne pas déléguer aux intervenants la surveillance d'enfants au domicile pendant la prestation. Le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit.
- Attester que le domicile dans lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

13. ANNULATION ET RESILIATION

13.1. Annulation de la commande

Le Client dispose d'un délai de 72 heures, pour annuler sa prestation.

Toute prestation n'ayant pas fait l'objet d'une annulation avant les 72 heures précédant sa planification initiale, donnera en tout état de cause lieu à facturation, sauf pour motif légitime.

En cas d'annulation de la prestation de la part du client, l'acompte versé ne sera pas remboursé excepté si ce dernier prévient de l'annulation avant le délai de 72 heures précédant la prestation. Dans ce cas de figure, la prestation doit être replanifiée dans les 7 jours suivant l'annulation au risque que l'acompte ne soit pas remboursé.

13.2. Suspension d'une prestation

Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 60 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Passé ce délai, 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...).

13.3. Cas de force majeure

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure.

À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à 2 jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie). Dans les 5 jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve.

La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de 15 jour ouvré à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet 8 jours après la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec Accusé Réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous montants dus jusqu'à la date de résiliation.

14. NON SOLLICITATION

Le Bénéficiaire s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de K&M HOMESERVICES ayant participé à la réalisation de prestations, objet des présentes pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois. Tout manquement à cet article entrainera des poursuites au tribunal judiciaire compétent. K&M HOMESERVICES se réserve le droit de demander jusqu'à 1 an de facturation sur la base du contrat établi initialement, en plus des dommages et intérêt et des frais de recouvrement judiciaire

15. CONFIDENTIALITE

15.1. Clause de confidentialité

K&M HOMESERVICES et le bénéficiaire s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

15.2. Protection des données

Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins :

- Générer la relation clients et le suivi de la prestation ;
- De réaliser la facturation de la prestation ;
- De réaliser des actions de prospection commerciale ;
- De réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration de nos offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.

Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- Pour la gestion de la relation clients, le suivi de la prestation, la facturation, la fidélisation et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- Pour la prospection, 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 à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (par les dispositions du Règlement n°2016/679 dit « RGPD »), vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès (Article 15 du RGPD) et de rectification (Article 16 du RGPD) ;
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (Article 17 du RGPD) ;
- Droit à la limitation du traitement de vos données (Article 18 du RGPD) ;
- Droit d'opposition au traitement de vos données (Article 21 du RGPD) ;
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre consentement ou sur un contrat (Article 20 du RGPD) ;
- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Article 77 du RGPD).

Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la CNIL, accessible à l'adresse suivante : www.cnil.fr.

15.3. Droit à l'image

Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le prestataire et le client, le prestataire peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, pages de réseaux sociaux, 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 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. 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.

16. LITIGES ET MEDIATION

Les présentes CGV et le contrat signé entre les parties sont régis par le droit français.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par courriel en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

En cas de litiges pour donner suite à des contrats de vente en ligne, le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la [plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne](#).

Le site internet suivant www.economie.gouv.fr/mediation-conso comporte également toutes informations utiles en cas de litige transfrontalier.

A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera de la compétence des tribunaux de proximité (77).

17. MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES

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.

18. RESPECT DU PERSONNEL

Le client s'engage à traiter les intervenants à domicile avec respect, dignité et courtoisie. Aucune forme de discrimination, de harcèlement ou de violence ne sera tolérée et des poursuites judiciaires pourraient être engagées.

Le client s'engage à respecter la vie privée des intervenants à domicile en ne divulguant pas d'informations personnelles sans leur consentement. Le client s'engage à ne pas dénigrer le travail des intervenants à domicile et à leur fournir un environnement de travail sécurisé et adapté. Le client s'engage à maintenir une relation respectueuse avec les intervenants à domicile, en leur fournissant les informations nécessaires pour l'exécution de leurs tâches.

19. DROIT DE RETRACTATION

Le client a le droit de se rétracter du contrat sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités dans un délais de 14 jours de la conclusion du contrat.

Le délai de rétractation expire 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé le 1^{er} jour ouvrable suivant.

Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation fournit ou par le biais de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter. Si le client exerce son droit de rétractation dans le délai imparti et qu'aucune prestation n'a été effectuée, les frais d'inscription seront remboursés sans retard injustifié et au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle le prestataire est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Si la prestation a commencé à la demande expresse du client avant l'expiration du délai de rétractation et celui-ci exerce son droit de rétractation, les heures effectuées jusqu'à la réception par K&M HOMESERVICES du formulaire de rétractation sont dues ainsi que les frais annexes (frais d'inscription et acompte). L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit du contrat de prestation de services.

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier par courriel (info@kmhomeservices.77) ou par courrier recommandé avec accusé de réception au :

K&M HOMESERVICES
43 avenue du Général de Gaulle
77420 CHAMPS SUR MARNE,

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Date :

Signature du bénéficiaire :

(précédé de la mention « lu et approuvé »)



K M
HOMESERVICES

ANNULATION DE LA COMMANDE

Si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous :

- Compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- L'envoyer par lettre recommandée **avec accusé de réception**
- Utiliser l'adresse figurant sur le coupon
- L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant ;

.....

Coupon de rétractation à envoyer dans les 14 jours

ANNULATION DE COMMANDE
(conformément aux articles L.121.21 à L212.7 du code de la consommation)

CONDITIONS :

Compléter et signer ce formulaire et l'envoyer par lettre recommandée **avec avis de réception**, à la structure :

K&M HOMESERVICES
43 avenue du Général de Gaulle
77420 CHAMPS SUR MARNE,

au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné(e), déclare annuler la commande ci-après :

Type de prestation :

Date de la commande :

Nom du client :

N° du contrat :

Adresse du client :

Ville : Code postal :

Fait à : Le

Signature du Client :