

Une souris chez moi, 4 rue de la salle 5340 Haltinne TVA 0707.692.994

Conditions Générales de Vente – janvier 2020

CONDITIONS GÉNÉRALES -

I. Préambule

1. Chaque fois que dans ces Conditions Générales, l'expression «par écrit» est utilisée, elle signifie par un document signé des deux parties, par un pli recommandé, par un fax, par courrier électronique ou par tout autre moyen que les parties ont convenu.
2. Les stipulations des présentes conditions générales font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Le client est censé avoir pris connaissance et avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulations écrites expresses contraires.
3. Par sa commande, le client confirme son acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales, sans pouvoir se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de paiement, même si elles figurent dans sa confirmation de commande ou tout autre document.
4. Les offres sont rédigées sous réserve d'omission ou d'erreurs de calcul et restent valables pendant 30 jours calendrier, après quoi elles deviennent caduques de plein droit. Les offres restent confidentielles tant qu'elles n'ont pas été acceptées en temps utile par le client.
5. Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera UNE SOURIS CHEZ MOI qu'après acceptation écrite de la part de cette dernière.

II. Paiement

6. Les factures sont adressées au client au plus tard dans les 10 jours de la prestation. Les factures sont adressées au client en format .pdf par courrier électronique.
7. Toutes les factures sont payables par virement bancaire dans un délai de 10 jours à dater de leur émission. Le client est informé qu'aucun paiement en liquide ne peut être accepté par le collaborateur ou la collaboratrice en charge de la mission.
8. Toute facture est définitivement acceptée si elle n'a pas fait l'objet d'une réclamation par écrit adressée dans les 8 jours de sa réception ; à défaut de ces conditions, elle sera considérée comme nulle et non avenue. L'envoi de la facture vaut mise en demeure en bonne et due forme. En cas de non-paiement à l'échéance, le solde restant dû ainsi qu'un intérêt de 10% par an seront de plein droit immédiatement exigibles dans leur totalité, sans mise en demeure préalable. A défaut de paiement des factures dans un délai de 30 jours à dater de leur échéance, Une souris chez moi sera en droit de réclamer, outre les intérêts de retard, une somme supplémentaire égale à 10% du solde restant dû à titre d'indemnité forfaitaire, expressément convenue entre les parties. Tous les paiements se font en nos bureaux et ce, sans escompte.

9. En cas de paiement retardé, Une souris chez moi aura la faculté, après en avoir averti le client par écrit, de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à réception du paiement.

10. Le consommateur tel que défini par le Code de droit économique peut exiger le bénéfice de l'application des indemnités et intérêts pré-décrits dans la mesure et les conditions fixées par les présentes conditions générales, en cas d'inexécution des obligations de Une souris chez moi.

III. Délais

11. Par défaut, le planning des prestations est donné à titre purement indicatif et ne constitue nullement un engagement ferme. Le client ne peut en aucun cas faire valoir un droit de dédommagement ou exiger l'interruption ou la cessation d'un accord dans le cas où un délai ne peut être respecté.

12. Dans l'éventualité où les parties auraient convenu d'un délai impératif, le client peut, lorsque la réalisation subit un retard, prétendre à une indemnisation sans que celle-ci puisse excéder 10% du prix global de la commande. Cependant, cette indemnisation ne pourra intervenir dans les cas non limitatifs suivants : En cas de force majeure; Si l'ordre de début des prestations est donné avec retard par rapport au contrat ou à la confirmation de commande; Si les conditions de paiement ne sont pas respectées; Si des changements sont décidés par le client en cours de travail; Si le client ne fournit pas les informations souhaitées endéans le délai spécifié.

IV. Prestation de services

13. Avant toute visite et premier rendez-vous chez le client et avant la conclusion d'un contrat par les parties, un entretien téléphonique préalable devra être convenu entre elles.

14. La première visite effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par les collaboratrices de Une souris chez moi, mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au client avant la date de rendez-vous. Sur demande explicite et préalable à la visite, un compte-rendu de cette première visite sera adressé au client dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la visite.

15. Le client accepte que les échanges et contacts entre parties suivant le premier rendez-vous aient lieu principalement par courrier électronique et que toute confirmation écrite ultérieure soit effectuée par courrier électronique.

16. Suite au premier rendez-vous entre les parties chez le client, les parties détermineront le nombre de journées de prestations qui seront réalisées. Dans l'éventualité où plusieurs journées de prestations auront été convenues par les parties, le client s'engage à confirmer la mission et la poursuite du contrat à Une souris chez moi dans un délai de 7 jours précédant chaque journée de prestations. A défaut de confirmation de la poursuite du contrat, ce dernier pourra être suspendu par une souris chez moi et annulé par cette dernière après une demande de confirmation préalable

par écrit et restée sans réponse. En d'autres termes, le client reste libre de poursuivre ou non le contrat, mais toute journée confirmée et annulée ensuite par le client dans les 24 heures qui précèdent la journée de mission sera facturée à concurrence de 30% du montant des prestations annulées

17. En cas d'indisponibilité du collaborateur attaché au client, un autre collaborateur prendra en charge les missions à réaliser, à moins que le client ne demande, sans indemnité, que les missions soient suspendues et que les prestations soient postposées dans l'attente de la disponibilité du collaborateur initialement en charge des missions.

18. Les prix sont établis en considération d'un travail normal, ne subissant aucune interruption, tous éléments que le client doit fournir ou préparer étant en ordre au moment voulu. Toute difficulté supplémentaire donnant lieu à un surcroît de travail, causé par une quelconque circonstance étrangère à une souris chez moi, de même que toutes modifications demandées par le client, donnent lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base du tarif en vigueur à ce moment outre la possibilité pour une souris chez moi de suspendre ou annuler le contrat dans l'éventualité où la poursuite de ce dernier s'avérerait impossible en raison notamment d'une incompatibilité manifeste entre les demandes et obligations du client et les valeurs prônées par Une souris chez moi.

19. Le client s'engage à obtenir le consentement des différents membres de la famille et des personnes composant son ménage afin que une souris chez moi puisse effectuer ses prestations dans des conditions optimales. A défaut d'accord de ces personnes, non signataires du contrat, Une souris chez moi pourra mettre un terme à ce dernier et réclamer une indemnité au client destinée à couvrir le manque à gagner.

20. Dans le cadre de la réalisation des missions, une souris chez moi s'engage à conserver la confidentialité, le secret et la discrétion nécessaire au respect du client.

21. Le client est informé que les missions se limitent à des conseils et de la prestation de services et qu'à aucun moment une souris chez moi ne fournira le matériel nécessaire à la réalisation des missions, tels que les caisses ou le mobilier de rangement.

22. Dans l'éventualité où une souris chez moi renseignerait au client les coordonnées d'un partenaire agréé afin de réaliser des missions et prestations annexes à celles d'une souris chez moi, le client est informé que ce partenaire n'agit nullement en qualité de sous-traitant et que cette dernière ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une quelconque manière de tout préjudice subi par le client suite à l'intervention de ce partenaire.

V. Propriété intellectuelle

23. Le client ne pourra utiliser les marques, le nom commercial ou tous autres signes distinctifs appartenant à une souris chez moi sans l'accord préalable et écrit de cette dernière. Le client s'engage à ne pas déposer ni faire déposer de marques, de nom commercial ou de signes distinctifs appartenant à une souris chez moi ou mis à disposition par cette dernière.

VI. Force majeure

24. Chacune des parties sera en droit de suspendre l'exécution de ses obligations dans la mesure où cette exécution est empêchée ou rendue déraisonnablement onéreuse du fait des circonstances suivantes : conflits de travail et toute autre circonstance extérieure au contrôle de chaque partie tels que : incendie, guerre, mobilisation générale, insurrection, réquisition, saisie, embargo, restriction d'énergie et défauts ou retard dans les livraisons de sous-traitants provoquées par de telles circonstances.

VII. Litiges et droit applicable

25. Sauf accord contraire exprès et écrit entre les parties, les litiges relatifs à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions, portant sur un montant supérieur à 5.000 € et qui ne pourraient être résolus à l'amiable, seront réglés de la façon suivante : Les parties tenteront de résoudre le litige par la médiation conformément au règlement de bMédiation (www.bmediation.eu). La médiation débutera au plus tard 15 jours après la demande de médiation notifiée par une partie à l'autre partie et la durée de médiation ne pourra excéder 30 jours calendrier, sauf accord exprès des parties.

26. En cas d'échec de la médiation, ou pour tout litige dont l'enjeu est inférieur à 5.000 €, les parties soumettront le litige aux juridictions de l'arrondissement judiciaire de NAMUR (Belgique).

27. Les différends découlant du contrat ou en relation avec celui-ci seront soumis au droit belge.