

Conditions générales de vente

I. Préambule

Les présentes conditions générales définissent, sans préjudice de l'application de conditions particulières, les obligations respectives des parties contractantes à l'occasion de prestations effectuées par nos services.

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 courrier électronique ou par tout autre moyen que les parties ont convenu.

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.

II. Proposition de Service et Commande

Une proposition de service ou devis reprenant les caractéristiques principales du Service est envoyé au client par Sylvie Mattart. Le client accepte cette offre de service, le cas échéant, en l'acceptant par écrit, en la renvoyant signé(e) ou en confirmant par écrit à Sylvie Mattart qu'il y souscrit.

En acceptant l'offre, 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.

Les propositions de services 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 propositions de services restent confidentielles tant qu'elles n'ont pas été acceptées en temps utile par le client.

Tous les éléments de prix et les caractéristiques des services affichés publiquement (par exemple en ligne ou dans des brochures informatives) sont renseignés à titre purement indicatif. Seuls les prix et les caractéristiques repris dans la proposition de services communiquée au client sont susceptibles d'engager Sylvie Mattart.

Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera Sylvie Mattart qu'après acceptation écrite de la part de cette dernière après réception de la confirmation de la commande.

III. Paiement

Les factures ou autres documents en tenant lieu sont adressées au client au plus tôt le lendemain du premier rendez-vous, ou du jour où les prestations ont été réalisées. Les factures sont adressées au client en format .pdf par courrier électronique.

Toutes les factures sont payables par virement bancaire au numéro de compte suivant : BE19 1030 7484 9312 ouvert au nom de Sylvie Mattart, dans un délai de sept (7) jours calendrier à dater de leur émission.

Le client est informé que le paiement par virement bancaire est privilégié ; cependant, le client qui le souhaite pourra également régler la facture en liquide le jour de la prestation, contre quittance.

Toute facture est définitivement acceptée si elle n'a pas fait l'objet d'une réclamation motivée par écrit adressée dans les 8 jours de sa réception ; à défaut de ces conditions, toute contestation 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 que le taux d'intérêt légal en vigueur augmenté de deux points, 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, Sylvie Mattart 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, avec un minimum de 100 EUR.

En cas de retard de paiement, Sylvie Mattart aura la faculté, après en avoir averti le client par écrit, de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à réception du paiement.

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 Sylvie Mattart.

IV. Délais

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.

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 suivant :

- En cas de force majeure, et d'une manière générale tout évènement tombant en dehors du contrôle de Sylvie Mattart;
- 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 dans le délai spécifié, ou manque lui-même à ses autres propres obligations.

V. Prix

Les missions attribuées à Sylvie Mattart font l'objet d'une rétribution forfaitaire tantôt basée sur une estimation du nombre d'heures nécessaires à l'accomplissement de sa mission tantôt sans indication de durée, et suivant les termes du devis ou de la proposition de service.

Les prix fixés sont libellés en euros, TVA incluse (sauf application du régime de la franchise de taxe par le prestataire). Nous nous réservons toutefois le droit de répercuter sur nos prix toute modification du taux de T.V.A. y étant applicable qui interviendrait avant ou à la date de prestation du service.

Ils 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 Sylvie Mattart, 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 Sylvie Mattart 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 Sylvie Mattart.

VI. Prestation de services

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.

Première visite « diagnostic »

La première visite effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par Sylvie Mattart, 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 et sera accompagné de la facture relative à ce premier rendez-vous.

Dans l'éventualité où le client opte pour la formule simplifiée, soit une première visite sans compte-rendu, seul un mail récapitulatif lui sera envoyé avec les informations principales échangées lors du rendez-vous de rencontre.

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.

Prestations

À la suite du 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 Sylvie Mattart 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 Sylvie Mattart 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 7 jours qui précèdent la journée de mission sera facturée à concurrence de 30% du montant des prestations annulées.

La détricoteuse – Home Organiser & Move Planner
Sylvie Mattart
Rue Grande France 42 – 5300 Andenne (Belgique)
N° entreprise : 0770.473.968

Signature/Paraphe marquant l'accord du client

Le client accepte que les prestations soient réalisées par Madame Sylvie Mattart ou par un collaborateur ou une collaboratrice librement choisi.e par elle. 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.

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

Dans le cadre de la réalisation des missions, Sylvie Mattart et tout collaborateur agréé par elle s'engage à conserver la confidentialité, le secret et la discrétion nécessaire au respect du client.

Le client est informé que les missions de Sylvie Mattart ou tout collaborateur agréé par elle se limitent à des conseils et de la prestation de services et qu'à aucun moment Sylvie Mattart ou tout collaborateur agréé par elle ne fournira le matériel nécessaire à la réalisation des missions, tels que par exemple : les caisses, le mobilier de rangement ou de classement, etc.

Dans l'éventualité où Sylvie Mattart renseignerait au client les coordonnées d'un partenaire agréé afin de réaliser des missions et prestations annexes à celles de Sylvie Mattart, le client est informé que ce partenaire n'agit nullement en qualité de sous-traitant de Sylvie Mattart 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.

VII. Droit à l'image

Dans le cadre des missions de Home Organising, le client marque son accord pour que Sylvie Mattart (ou tout collaborateur agréé par elle) prenne des photos de son habitation. Ces photos sont utilisées exclusivement à des fins de coaching et peuvent être utilisées en conférence, site internet, Facebook ou autre réseau social. Elles resteront totalement anonymes et ne seront aucunement associées à une personne physique ou une adresse.

Si le client ne souhaite pas que des photos de son habitation soient prises, il peut le stipuler lors de la réalisation du contrat.

VIII. Propriété intellectuelle

Le client ne pourra utiliser les marques, le nom commercial ou tous autres signes distinctifs appartenant à Sylvie Mattart, dont le nom « La détricoteuse », 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 Sylvie Mattart ou mis à disposition par cette dernière.

IX. Force majeure

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 :

La détricoteuse – Home Organiser & Move Planner
Sylvie Mattart
Rue Grande France 42 – 5300 Andenne (Belgique)
N° entreprise : 0770.473.968

Signature/Paraphe marquant l'accord du client

incendie, guerre, mobilisation générale, insurrection, réquisition, saisie, embargo, restrictions d'énergie et défauts ou retard dans les livraisons de sous-traitants provoquées par de telles circonstances.

La force majeure ne donne droit à aucun dédommagement. Les deux parties ont le droit de résilier le contrat (sans frais) si la force majeure persiste pendant plus de 30 jours.

X. Litiges et droit applicable

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 médiation du centre BMediation, avenue Louise 500 à 1050 Bruxelles (Tel: +32 (0)2 643 78 00, Email: info@bmediation.be, Site : <http://www.bmediation.be>). 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.

En cas d'échec de la médiation, les parties soumettront le litige aux juridictions de l'arrondissement judiciaire de NAMUR (Belgique).

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

XI. Clause salvatrice

La non-validité ou l'illégalité d'une des clauses de nos conditions générales n'entraîne aucunement une invalidité ou une nullité des autres clauses du contrat conclu entre les parties.

Signature du client pour accord