

CONDITIONS SPECIFIQUES HAUSHELLEF – NETTOYAGE

Dernière mise à jour le : date de publication sur le site

1 OBJET

Dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Vente (« CSV »), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou, à défaut, dans les Conditions Générales de Vente :

"FPE" : Forum pour l'Emploi asbl

"Haushëllef" : Service du FPE qui comprend 2 départements, un département Nettoyage et un département Buanderie

"CGV" : les Conditions Générales de Vente du FPE en vigueur

"CSV Nettoyage" : les Conditions Spécifiques de Vente du service de nettoyage Haushëllef du FPE qui complètent les CGV

"Nettoyage" : la Service de nettoyage ménager ponctuel ou régulier de maisons, d'appartements, de résidences ou de bureaux offert par le service Haushëllef du FPE

"Usure" : détérioration d'une chose matérielle, résultant d'un usage prolongé ou d'actions mécaniques ou chimiques

"Usure normale" : détériorations inévitables qui surviennent de façon naturelle au fil du temps même si la chose est utilisée de manière soigneuse et consciencieuse

"Usure anormale" : détériorations qui ne résultent pas d'une usure normale au sens du tableau des durées de vie

"Vétusté" : qui est vieux et en mauvaise état, usé par le temps

2 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CSV Nettoyage sont applicables à tout Contrat de Service de Nettoyage pour lequel leur application a été dûment notifiée au Client. Les CSV Nettoyage conjointement aux CGV concourent à définir les conditions dans lesquelles le FPE intervient en tant que spécialiste du nettoyage pour répondre aux besoins de sa clientèle.

Dans le service de Nettoyage :

2.1 EST INCLUS :

- Un service de nettoyage ménager ponctuel ou régulier de maisons, d'appartements, de résidences ou de bureaux
- Le service se limite exclusivement à un nettoyage intérieur dans le respect des conditions de rangement, de salubrité et de sécurité normales

2.2 SONT INCLUS SOUS CONDITIONS :

- Le nettoyage intérieur des armoires, uniquement si celles-ci ont été préalablement vidées
- Les congélateurs et réfrigérateurs, uniquement si ceux-ci ont été préalablement vidés et dégivrés

2.3 SONT EXCLUS :

- Les travaux de nettoyage extérieur (le Client peut contacter le service d'aide aux citoyens du FPE pour ces tâches)
- Toute mission extérieure, comme : des courses, le nettoyage des tombes au cimetière, etc.
- Le nettoyage après les grands travaux de transformations
- Le nettoyage de toilettes sèches
- Le nettoyage des persiennes (stores) et fenêtres de toit (Velux)

3 OFFRE

- Lors du 1^{er} contact client par téléphone

- Les explications nécessaires sont fournies y inclus les types de service et les prix
- Le Client doit répondre à une série de questions visant à définir ses besoins
- Le FPE enregistre les coordonnées exactes du Client à savoir : nom, adresse, n° de téléphone, adresse e-mail, codes d'accès, présence d'animaux ou non ainsi que les paramètres des lieux à nettoyer : nombre et types de pièces, surface au sol, etc.
- Une offre est alors formulée
- L'offre est ensuite confirmée par le FPE par e-mail

4 CONTRAT

- Un premier RDV est fixé avec un responsable Haushëllef pour une visite des lieux au cours de laquelle :
 - Une liste de tâches ménagères est établie et les tâches sont définies en détail
 - Les horaires et la fréquence des interventions sont convenus
 - La date du 1^{er} nettoyage est fixée
- L'accord oral de l'offre, ou à défaut la remise des clés de ses locaux par le Client et le démarrage de la prestation demandée, entraîne l'acceptation par chacune des parties de l'offre et des conditions et modalités contractuelles qui lui sont attachées, et vaut Contrat
- Les tarifs applicables, les CGV, les CSV Nettoyage, la Politique de Confidentialité et les éventuelles Conditions Particulières, font partie intégrante du Contrat et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties, à l'exclusion explicite de toutes autres conditions qui n'ont pas été expressément acceptées par les Parties
- Le Contrat est établi pour une durée déterminée ou indéterminée selon les besoins du Client

5 FICHE D'INTERVENTION

- Une fiche d'intervention est établie à chaque prestation et complétée par l'intervenant du FPE à la fin de son service
- La fiche d'intervention est à signer par le Client si celui-ci est présent lors de la prestation
- Le cas échéant le Client pourra vérifier le temps de prestation détaillé dans la facture mensuelle

6 GESTION DES CLÉS

- Un formulaire « Remise des clés » sera signé en double exemplaire par le Client et le responsable Haushëllef
- Les clés sont identifiées, grâce à un porte-clés qui comporte un numéro d'identification
- Les clés sont ensuite déposées dans un coffre-fort dont seuls les responsables du Haushëllef possèdent une clé
- A la fin de la relation contractuelle, le Client doit venir chercher les clés au FPE et demander un responsable Haushëllef
- Le Client et le responsable Haushellef signent ensemble le formulaire « Remise des clés » en double exemplaire, un exemplaire est remis au Client sur demande

7 ANNULATIONS / MODIFICATIONS

- En cas de requête spécifique ponctuelle, d'annulation ou de demande de changement d'horaire, le Client doit contacter le FPE et s'adresser à un responsable Haushëllef
- Le Client ne doit en aucun cas passer directement par les intervenants pour éviter que les messages ne se perdent ou ne soient mal interprétés ainsi que pour assurer la traçabilité, l'efficacité et la clarté des messages
- Le FPE exécute les travaux suivant un horaire établi de commun accord. Si pour des raisons quelconques, le Client modifiait ou empêchait de sa seule initiative et sans préavis l'exécution des travaux selon l'horaire originellement établi, le FPE se réserve le droit de réclamer une indemnité en réparation du préjudice causé.
- Le Client doit signaler tout changement de planning au moins un jour ouvrable à l'avance. Les frais de trajet seront facturés pour toute annulation tardive.
- Tout déplacement inutile du FPE dû au fait du Client (par exemple suite au non-accès des locaux, à l'impossibilité de travailler, etc.) lui sera facturé au tarif du jour

8 OBLIGATIONS DU CLIENT

8.1 SÉCURITÉ, SANTÉ ET RESPECT DES INTERVENANTS

- Par mesure de sécurité, les intervenants du FPE ont interdiction de monter plus de 2 marches sur un escabeau

- Le Client s'engage :
 - À mettre à l'écart les animaux domestiques pendant toute la durée des interventions, afin de respecter l'intégrité des intervenants et d'éviter tout risque d'accident de morsures, griffures ou autres incidents
 - À ne pas faire preuve d'acte de malveillance ou de maltraitance, même verbale, auprès des intervenants du FPE
 - À ne pas faire preuve d'une mauvaise foi évidente en « accusant à tort » les intervenants du FPE d'avoir réalisé des dégradations (de tous types) ou des vols dans ses locaux

8.2 PRÉVENTION

- Le FPE utilise uniquement les produits d'entretien et de nettoyage sélectionnés par ses soins, qui sont sans risque d'endommager les surfaces pour lesquelles ils sont destinés. Toute dérogation doit être validée au préalable par un responsable Haushëllef. L'utilisation d'eau de javel est strictement proscrite.
- Le Client est tenu de signaler à l'avance tout meuble, matériel, objet ou installation d'une fragilité ou d'une valeur nécessitant une attention et des précautions particulières. Il convient aux responsables du FPE d'évaluer les risques et le cas échéant de refuser certains travaux méticuleux.
- Le Client est tenu de mettre ses locaux à disposition dans un état tel que le personnel d'entretien puisse exécuter son travail dans des conditions normales. En conséquence, le FPE ne sera notamment pas responsable de l'enlèvement par erreur et de la disparition de tous objets ou papiers se trouvant dans des corbeilles ou récipients dont le contenu est destiné à être jeté, apparemment mis au rebut ou placés de telle manière qu'ils puissent apparaître aux yeux d'un personnel normalement qualifié pour le nettoyage, comme destiné à être jeté.
- Il appartient au Client de placer dans des armoires ou bureaux fermés à clé, toute valeur en espèces, en effet de commerce, tout document confidentiel, etc., dans le cas contraire, la responsabilité du FPE ne serait pas engagée.

9 EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

Le FPE ne répond à l'égard du Client d'aucun dommage ou préjudice :

- Non reconnu par un intervenant
- Non imputable à la personne
- Dû à la vétusté ou à l'usure anormale des choses matérielles (objets, appareils, mobiliers, immobiliers), notamment vieil aspirateur, vieille fenêtre, store, etc.

10 FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT :

- La prestation de Nettoyage est facturée selon le plan tarifaire applicable
- Tous les paiements sont à effectuer directement au compte du FPE après réception de la facture mensuelle selon les modalités décrites dans l'article 12 des CGV
- Il est strictement interdit de payer directement les intervenants pour les travaux effectués
- Il est strictement interdit de solliciter les intervenants du FPE pour du travail au noir

11 RÉCLAMATIONS

- Toute réclamation :
 - Est à signaler dans les 2 jours ouvrables suivants la prestation, dépassé ce délai, la réclamation ne sera pas prise en compte
 - Doit faire l'objet d'un constat par un responsable Haushëllef et en présence de l'intervenant, un rdv devra être fixé
- La preuve de dommage est à apporter par le Client
- Ne sont pas pris en compte :
 - Les dégâts de sols abîmés ou de peinture

- Les dégâts d'éraflure ou de rayure de siège, de canapé ou autre mobilier
- Les dégradations dues à la vétusté ou à l'usure anormale des choses matérielles (objets, appareils, mobiliers, immobiliers), notamment vieil aspirateur, vieille fenêtre, store, etc.

12 RESPONSABILITÉ

- Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du FPE est une obligation de moyen. Le FPE 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 FPE s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables.
- Dans l'éventualité où un intervenant du FPE endommagerait ou briserait un objet lors de sa prestation :
 - Celui-ci est tenu de prendre l'objet en photo
 - Celui-ci est tenu de placer l'objet en évidence pour que le Client puisse le constater dès son arrivée
 - Le FPE entrera en contact avec le Client pour une suite à donner

13 INDEMNISATION

L'indemnité à accorder en cas de dégât reconnu par le FPE se basera sur la valeur actuelle temporaire de l'article, et sans que cette indemnité puisse dépasser 50% de la valeur à neuf de l'article (preuve à établir par la facture d'achat).