

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir la gamme de services proposée par ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE. Elles regroupent les modalités d'application et les engagements envers les bénéficiaires des prestations qui sont réalisées par la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE et peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente. Les présentes conditions générales de vente peuvent être obtenues à tout moment et sur simple demande auprès de la société.

GENERALITES

ARTICLE 1 — GAMME DE SERVICES PROPOSES

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE est une société prestataire détentrice de l'agrément qualité n° **SAP509749438** dont l'objet est la réalisation de services à la personne. Tous les intervenants mis à disposition chez le client, sont salariés de l'entreprise ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE.

Attention : Il est interdit d'effectuer des interventions sur le gros oeuvre du bâtiment, mur, toiture, couverture, fermetures ou des travaux d'élagage, d'accès difficiles, de plomberie et d'électricité (à l'exception des éléments à changer périodiquement tels que les ampoules, fusibles, ...), travaux en hauteur et plus généralement, tous travaux dangereux. Les interventions nécessitant des compétences médicales ou paramédicales sont aussi interdites.

ARTICLE 2 — DÉONTOLOGIE ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE déclare respecter la charte interne « Charte de déontologie » qui prévoit :

- ♦ le respect du bien être moral et physique de la personne et de ses droits fondamentaux,
- ♦ une intervention individualisée conforme aux besoins et aux attentes,
- ♦ le respect des règles professionnelles et déontologiques par les intervenants.

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE s'engage aussi à :

- ♦ veiller à une évaluation des besoins et des attentes,
- ♦ proposer une offre personnalisée et non abusive,
- ♦ être attentif aux problèmes de maltraitance et aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique le bénéficiaire,
- ♦ contribuer à la prévention de la maltraitance.

PRESTATIONS DE SERVICES

ARTICLE 3 – ENGAGEMENT

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE est employeur du personnel intervenant au domicile du client. A ce titre, il se charge du recrutement, du paiement de l'intervenant, des déplacements, et des règlements légaux auprès des organismes sociaux.

ARTICLE 4 — ÉVALUATION DU BESOIN

Suite à une demande, ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE évalue le besoin du bénéficiaire avec le bénéficiaire et/ou son représentant.

Si la prestation demandée est légère, celle-ci est faite par téléphone sinon une visite à domicile est effectuée en accord avec le bénéficiaire ou son représentant. En cas d'urgence, cette visite peut être faite lors de la première prestation.

Cette évaluation est formalisée par un document « Fiche de mission » remis ultérieurement au bénéficiaire, qui vaut Convention d'intervention et de services.

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE établit un devis gratuit indiquant la nature des services commandés et le coût des prestations qui vaut commande une fois signé par le client.

ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE remet une documentation comportant :

- ♦ Un Livret d'accueil
- ♦ La Charte de déontologie
- ♦ La Fiche de mission
- ♦ Les présentes Conditions Générales de Vente
- ♦ Grille tarifaire
- ♦ Règlement de fonctionnement

ARTICLE 5 – DEBUT DES PRESTATIONS

Le devis gratuit est remis au bénéficiaire ou son représentant. Il vaut offre commerciale, signé par ce dernier, l'offre commerciale est réputée acceptée et vaut commande.

La première prestation à domicile ne peut avoir lieu sans que le devis ne soit retourné signé, hors intervention ponctuelle urgente. Le fait de bénéficier d'une première prestation à domicile entraîne l'acceptation par le client de l'ensemble des clauses des Conditions Générales de Vente.

La fiche de mission est ensuite remise au bénéficiaire ou son représentant, signée par ce dernier il vaut contrat de services et d'intervention.

ARTICLE 6 – TRACABILITE DES INTERVENTIONS

A l'issue de l'exécution de chaque prestation ponctuelle à domicile, l'intervenant remplit un document « Feuille d'heures » excepté si utilisation du système de télégestion.

Toute réclamation sur la durée ou la qualité de la prestation effectuée doit être notifiée dans les quarante-huit (48) heures suivant la fin de la prestation auprès du référent ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE.

ARTICLE 7 – VALIDATION MENSUELLE DES PRESTATIONS A DOMICILE

Le relevé mensuel d'heures (Télégestion ou Feuilles d'heures) sert de base pour la facturation définitive des prestations. En cas de désaccord, le client prend contact rapidement avec le référent ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE. A défaut de contestation écrite, reçue avant le 8 du mois suivant, les interventions du mois précédent sont réputées validées et dues par le client.

ARTICLE 8 – COMMANDE ET FACTURATION

Les prestations ponctuelles sont facturées et payées comptant d'avance.

Pour les prestations à domicile régulières, ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE envoie à partir du 10 de chaque mois une facture sur la base d'une consommation estimative correspondant à 4 semaines de prestations. Toute différence entre le prévisionnel et le nombre d'heures réellement effectuées (relevé en télégestion ou figurant sur le relevé d'heures) est régularisée par une nouvelle facturation.

ARTICLE 9 – DUREE ET HORAIRES DES INTERVENTIONS

Les prestations « entretien de la maison » et « petits travaux de jardinage » ont une durée minimum de 2 heures. Toute autre intervention de services à domicile (hors dépannage informatique au forfait) a une durée minimum d'une heure, sauf exception sur accord express de la direction de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE. Le temps d'intervention est le temps effectivement passé au domicile du client et par tranche de 30 min au-delà de la durée minimum, à l'exception de la prestation « trajet et accompagnement » pour laquelle la prestation débute du départ du bureau et jusqu'au retour au bureau de Sainte-Foy-Lès-Lyon par tranche de 30 min au-delà de la durée minimum. Les horaires des interventions sont préalablement communiqués à ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE.

ARTICLE 10 – RÉCLAMATION

Dans le cas, où la prestation à domicile effectuée ne répond pas aux attentes du bénéficiaire, vous pouvez contacter ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE au 04.72.61.10.69

Ou écrire directement au l'adresse suivante :

ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE, Service Qualité
11 Allée des Grives
69340 FRANCHEVILLE

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE ET FOURNITURE DE MATERIELS ET PRODUITS D'ENTRETIEN

Le client s'engage à faire effectuer par l'intervenant de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE les tâches qui entrent exclusivement dans sa mission. Le matériel, ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services sollicités, sont mis à disposition par le client.

Le client s'engage à fournir matériels et produits conformes à la législation en vigueur. ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE n'est aucunement responsable des dommages causés par une défaillance des matériels et des produits mis à disposition par le client.

Si ADOMI+ SERVICES A DOMICILE constate lors de son évaluation à domicile que celui-ci ne dispose pas d'un matériel nécessaire à la prestation, ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE pourra le louer avec l'accord du bénéficiaire (il sera facturé au bénéficiaire sans marge par ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE).

ARTICLE 12 – MISE A DISPOSITION DE LA PART DU BENEFICIAIRE

Le bénéficiaire s'engage à laisser, à l'intervenant à domicile, le libre accès aux installations sanitaires et à une pièce où il puisse changer de vêtements.

ARTICLE 13 — PRESTATION D'ASSISTANCE INFORMATIQUE A DOMICILE

Le client s'engage à tenir à la disposition de l'entreprise ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CDRom, disquettes, DVD-Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et toute information nécessaire à la société au titre de son intervention (exemple : l'historique de l'apparition de la panne)

Le client est responsable de la réalisation de la sauvegarde de ses données et de ses logiciels avant la réalisation de la prestation par ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE.

Le client est informé que l'intervenant pourra accéder à ses données. Le client est responsable des moyens et mesures à prendre pour interdire l'accès à ses données et logiciels confidentiels.

Le client s'engage à ce que son matériel informatique soit branché sur une installation aux normes et qu'il soit facilement accessible par les techniciens.

Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment, frais d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE sont et restent à sa charge. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le client est informé que les prestations, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de la part de l'entreprise ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE. Il appartient au client de vérifier que ses équipements ne sont plus sous garantie contractuelle.

Les interventions effectuées sont facturées dans tous les cas y compris si le problème n'a pas été résolu lors de l'intervention sous réserve que l'entreprise ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE ait bien mis en oeuvre tous les moyens techniques et humains nécessaires, afin de mener à bien cette prestation, et d'atteindre les objectifs qui lui sont fixés

Les interventions sont garanties 5 jours pour une panne similaire, sous réserve qu'aucune manipulation n'ait été effectuée par le client en l'absence d'un technicien mandaté par ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE.

ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE ne peut être tenu responsable d'un quelconque préjudice indirect (tel que la perte de données, perte de profit...) et, en tout état de cause, si sa responsabilité venait à être retenue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité versée par ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de l'intervention.

CADRE JURIDIQUE

ARTICLE 14 — PRISE D'EFFET ET DUREES

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès la signature de la convention de services par le bénéficiaire ou son représentant légal.

ARTICLE 15 — RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DOMICILE

Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile et qui dépasse l'objet de la demande initiale, l'article L.121-25 du code de la consommation s'applique :

Dans les 14 jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Avant l'expiration de ce délai, nul ne pourra exiger ou obtenir, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement.

Avant l'expiration de ce délai aucune prestation ne pourra être effectuée.

ARTICLE 16 — RÉSILIATION ET SUSPENSION

Le bénéficiaire et l'entreprise ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE ont la faculté de résilier la Convention de services, à tout moment, sans pénalités financières, en respectant :

- un préavis de 2 mois pour les Conventions de services reconductibles par tacite reconduction. Sont considérés comme tel tous les contrats d'aide et d'accompagnement à domicile agréés à destination des personnes âgées, des personnes atteintes de pathologies chroniques, ou des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance, visées à l'Article L. 313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

Pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de décès et d'hospitalisation de longue durée, la résiliation de la Convention de services prend effet dès réception du courrier, recommandé avec accusé de réception à l'entreprise ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE, demandant cette

résiliation. Une facturation forfaitaire sera établie correspondant aux prestations planifiées sur une période de 1 mois.

La suspension de la Convention de services dans le cadre d'une situation d'hospitalisation temporaire, prend effet dès réception du courrier recommandé avec accusé de réception à l'entreprise ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE, demandant cette suspension. Une facturation forfaitaire sera établie correspondant aux prestations planifiées sur une période d'1 semaine.

Dans l'attente d'une réponse de prise en charge financière, dès réception de la notification de refus (total ou partiel), le présent contrat peut être dénoncé, sans préavis et sans pénalité financière, par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord.

- un préavis de 1 mois pour toutes les Conventions de services conclues pour une période supérieure à 1 mois et inférieur ou égale à 1 an

- un préavis de 72 heures pour toutes les Conventions de services conclues pour une période inférieure à 1 mois.

La demande de résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

Toute prestation récurrente suspendue moins de 15 jours calendaires avant sa réalisation fera l'objet d'une facturation.

Toute prestation ponctuelle suspendue moins de 3 jours ouvrés avant sa réalisation fera l'objet d'une facturation.

Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà effectuées est à la charge du bénéficiaire et/ou du tiers payeur.

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE peut résilier la convention de services de plein droit en cas de non-paiement des prestations réalisées, quelle qu'en soit la cause, huit (8) jours après l'envoi de la mise en demeure adressée au bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Tout retard ou absence du client entraînant l'attente de l'intervenant lors de son intervention sera facturé.

ARTICLE 17 — REMBOURSEMENT

En cas de non utilisation des prestations prépayées, quel qu'en soit le motif, aucun remboursement ne sera effectué. Toutefois la société ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE se réserve le droit d'étudier toute demande de remboursement pour éventuellement procéder à un remboursement exceptionnel. Dans ce cas la demande doit être effectuée au plus tard 1 mois après le règlement des prestations et avant l'établissement de l'attestation fiscale annuelle remise par ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE et fera l'objet d'une retenue forfaitaire de vingt cinq (25) euros de la part de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE.

ARTICLE 18 — RECRUTEMENT DE PERSONNEL ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE

Le client s'interdit strictement, sauf autorisation expresse de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE, d'employer ou de faire employer par quelques moyens que ce soit, tout salarié qui lui a été proposé par ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE pour effectuer des prestations à son domicile. La durée de l'interdiction est limitée à douze (12) mois à compter de la dernière prestation effectuée par l'intervenant.

Le non respect de l'interdiction de recrutement par le client, fait l'objet d'une indemnisation forfaitaire pour le préjudice subit d'un montant de deux milles (2000) euros. ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE se réserve le droit d'agir en justice pour garantir ses droits issus de la présente convention.

Toutefois, le client peut, avec l'accord de l'entreprise ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE, se libérer de son obligation d'interdiction de recrutement du personnel de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE. Le client s'engage d'une part, à payer à ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE, la prestation de sélection et de recrutement de l'intervenant, et d'autre part, une indemnité correspondant au volume hebdomadaire de prestations à domicile effectuées par l'intervenant.

ARTICLE 19 — LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément aux dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant et collectées par ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE. Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite adressée à ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE à l'adresse : 11 Allée des grives, 69340 FRANCHEVILLE.

MODALITÉS FINANCIERES

ARTICLE 20 — TARIFS

Les tarifs unitaires TTC sont variables en fonction de la prestation demandée et de la fréquence de l'intervention. Le tarif retenu fait l'objet d'un devis qui vaut bon de commande. Ce tarif est majoré pour les prestations planifiées les samedis, dimanches et jours fériés et les prestations de nuit avant 8h00 et après 20h00 (cf. conditions dans la grille de tarifs).

Ces prix ne comprennent pas l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier.

Pour les interventions nécessitant de se rendre sur un lieu de prestation éloigné de plus de 5 Km des locaux de l'entreprise ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE, facturation forfaitaire selon grille de tarifs et précisé sur le devis, par intervention au titre de la participation aux frais de transport. Pour tout trajet de plus de 50 Km, une indemnité kilométrique de 0,70 €/Km parcouru sera facturée en supplément au titre de la participation aux frais de transport au delà des 50 premiers kilomètres parcouru.

La proposition de services reste valable trente (30) jours à la suite de son émission. Un devis gratuit ou un bon de commande précisant les tarifs est obligatoire pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à cent (100) euros TTC ou à la demande expresse du client.

ARTICLE 21 — ADHESION ET FRAIS DE GESTION

ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE ne facture aucun frais d'adhésion. Frais mensuels de gestion facturés selon grille de tarifs en vigueur et éligibles au crédit d'impôts. Des frais de dossier sont facturés à la mise en place des Conventions de services reconductibles par tacite reconduction, sont considérés comme tel tous les contrats d'aide et d'accompagnement à domicile agréés à destination des personnes âgées, des personnes atteintes de pathologies chroniques, ou des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance, visées à l'Article L. 313-1-1 du code de l'action sociale et des familles

ARTICLE 22 — MODALITES DE REGLEMENT

Le règlement des prestations réalisées à domicile ou à partir du domicile s'effectue par le bénéficiaire ou le tiers payeur au moyen de :

- règlement à l'ordre de ADOMI+ à la commande ou sous 8 jours après réception de facture.
- CESU. Les titres sont à déposer directement auprès de l'agence ou expédiés par lettre recommandée par la poste aux risques et périls du client.
- prélèvement automatique à partir du 20 du mois.

La réduction d'impôt n'est possible que dans la mesure où le paiement n'est pas fait ni en espèces, ni en CESU.

ARTICLE 23 — PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

En cas de changement de domiciliation bancaire, le client s'engage à fournir sans délais à ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE une nouvelle autorisation de prélèvement signée.

ARTICLE 24 — FRAIS D'IMPAYES

Les montants des frais d'impayés d'un règlement en chèque ou d'un prélèvement, ou de rejet de prélèvement, sont immédiatement facturés au client en frais de gestion tels qu'indiqués sur la grille de tarifs en vigueur.

ARTICLE 25 — PENALITES DE RETARD

Conformément à la loi du 31 décembre 1992, en cas de retard de paiement, même partiel, le taux des pénalités exigibles le jour suivant la date de réception de facture est 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Tout défaut de paiement entraîne la suspension immédiate des prestations à domicile.

En cas d'impayé, le client reçoit une lettre de relance de la part de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE. La lettre de relance fait l'objet d'une indemnité facturée au client (voir grille tarifaire), augmentée des frais facturés par l'établissement bancaire de l'entreprise ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE. A l'issue d'un délai de dix (10) jours francs depuis l'envoi de la lettre de relance, le client est informé par une mise en demeure (lettre recommandée avec AR) que le recouvrement fait l'objet d'un recours contentieux. Les frais de mise en recouvrement par la voie contentieuse sont à la charge du client.

ARTICLE 26 — RÉVISION TARIFAIRE

Nos Tarifs évoluent à chaque modification de l'indice du SMIC dans les mêmes proportions sans préavis. Nos conditions tarifaires peuvent être modifiées, également en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes sans délais. Toute nouvelles conditions tarifaires devront être annoncées au bénéficiaire par écrit pour information.

Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà effectuées est dû par le bénéficiaire ou le tiers payeur.

RESPONSABILITÉS ET LIMITES

ARTICLE 27 — ASSURANCE

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE déclare avoir souscrit une assurance professionnelle pour l'accompagnement véhiculé de personnes et de biens à titre onéreux et pour la réparation des dommages causés au domicile du bénéficiaire, résultant du fait du personnel intervenant. Il doit pouvoir en apporter la justification sur demande. Une franchise de 260 EUR par sinistre est appliquée sur les dommages matériels causés du fait de l'intervenant.

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE ne peut être tenue pour responsable des dommages qui auraient pour cause la défectuosité des biens matériels du bénéficiaire.

ARTICLE 28 — CONFIDENTIALITÉ

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la plus complète confidentialité de l'ensemble des données qui lui auront été transmises ou dont elle pourra prendre connaissance lors de l'exécution des prestations du présent contrat.

Les obligations relatives aux informations confidentielles ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE et son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

- qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes, ou
 - qui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime, ou
 - dont la divulgation est requise par la loi.
- Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ce droit s'exerce auprès de la société ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE, dont les coordonnées sont indiquées sur le devis-contrat.

ARTICLE 29 — MISE A DISPOSITION ET CONTINUITÉ DU SERVICE

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles afin d'assurer au bénéficiaire les prestations de services décrites dans les présentes conditions générales.

Elle s'engage à mettre à disposition des bénéficiaires, des intervenants à domicile compétents, dignes de confiance et possédant une qualification adaptée.

L'intervenant est annoncé ou présenté au bénéficiaire le jour de l'intervention.

Pour les situations qui le nécessitent (vacances, maladie, retard, etc.), ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE assure le remplacement de l'intervenant pour garantir la continuité du service.

Le bénéficiaire est informé préalablement de tout changement.

ARTICLE 30 — LIMITES A LA RESPONSABILITÉ

ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE ne peut être tenue pour responsable de retards dans l'exécution des prestations ci-dessus, voire de leur inexécution, en cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales, et les grèves.

ADOMI+ SERVICES A LA PERSONNE assure l'exécution des prestations en engagement de moyen et en aucun cas en engagement de résultat.

ARTICLE 31 — DISPOSITIF DE MEDIATION DES LITIGES DE CONSOMMATION

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 e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

ARTICLE 32 — REGLEMENT DES LITIGES

En cas de litiges touchant à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, le différend sera porté devant le tribunal compétent du siège social de ADOMI+ SERVICES À LA PERSONNE.

ANNEXE : GRILLE TARIFAIRE

Ces prix sont ceux au moment de la remise de ces Conditions Générales de Vente et révisé annuellement au minimum. La période de validité est indiquée dans la grille tarifaire annexée.