

Conditions générales

Applicables au contrat de prestation de services de nettoyage à domicile entre le prestataire et le client

Nous vous invitons à lire attentivement les présentes conditions générales pour pouvoir utiliser le site internet

www.fiestaclean.fr

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

La Plateforme fournit des prestations de services de nettoyage à domicile aux clients souhaitant bénéficier de ces services.

L'Utilisateur, à savoir le Client, est lié par deux relations contractuelles. D'une part,

l'Utilisateur a un contrat directement établi avec la Plateforme quant à son utilisation, via l'acceptation des CGU de la Plateforme. D'autre part, le Prestataire et le Client sont liés par un contrat de prestation de nettoyage à domicile aux termes des présentes CG, acceptées par ces derniers.

L'utilisation du Site est subordonnée à l'acceptation par l'Utilisateur des présentes CG et des CGU de la plateforme.

2. DEFINITIONS

Les mots suivants ont le sens qui leur est attribué ci-dessous, lorsque leur première lettre apparaît en majuscule.

« CG » : désigne les présentes conditions générales.

« CGU » désigne les conditions générales d'utilisation de la Plateforme.

« Client(s) » : désigne toute personne physique ou morale bénéficiaire des prestations de nettoyage.

« Prestataire(s) » : désigne toute personne physique accomplissant les prestations de nettoyage. A savoir les 2 administrateurs du site www.fiestaclean.fr

« Site » ou « Plateforme » :

désigne le site www.fiestaclean.fr

« Utilisateur(s) » : désigne toute personne physique ou morale utilisant les services proposés sur le Site, à savoir les Clients et les Prestataires.

CONTENU ET ETABLISSEMENT DU PRESENT CONTRAT DE PRESTATION DE NETTOYAGE A DOMICILE

3.1. Généralités

Le contrat de prestation de nettoyage à domicile établi entre le Prestataire et le Client consiste en l'établissement d'un lien contractuel entre le Prestataire proposant des services de nettoyage à domicile et un Client souhaitant en bénéficier.

Le Client bénéficie de prestations effectuées par le Prestataire autorisé à proposer des prestations de services de nettoyage, conformément à la demande de réservation formulée par le Client sur la Plateforme. Le Prestataire effectue sa prestation et reçoit en contrepartie un paiement dont les modalités de transfert sont précisées dans la demande de réservation.

3.2. Formation du contrat de prestation de nettoyage à domicile

Le contrat de prestation de nettoyage à domicile est établi comme suit :

- a. Le Client sélectionne sur la Plateforme la formule de nettoyage qui lui convient dont le prix est affiché en sélectionnant les différents intervalles que la plateforme lui propose dans l'onglet " vos mètres carrés". Sur la même page le client renseigne la date à laquelle il souhaite que la prestation soit réalisée. Le bouton « Suivant » indique l'étape suivante.
- b. Le Client renseigne l'heure à laquelle il veut que la prestation soit réalisé en ayant choisi la date sur la page précédente. Le bouton « Suivant » indique l'étape suivante.
- c. Le Client renseigne les informations suivantes : Nom, Numéro de téléphone, E-mail. Par la suite toujours sur la même page, il doit renseigner les mètres carrés exact de son logement. Il est nécessaire que le client enregistre les mètres carrés exact de son logement sans quoi nous ne garantissons pas notre engagement.
- d. Le Client reçoit un mail de confirmation (la « Confirmation de Réservation ») lui récapitulant toutes les informations liées à sa réservation (Informations saisies par le client dans sa demande de réservation) accompagnées des présentes CG et CGV. En parallèle, la demande de réservation est transmise telle qu'elle aux prestataires.

Dans le cas où la Plateforme ne peut satisfaire une Demande de Réservation émise par le Client, la Plateforme en avertit le Client par courrier électronique et fait ses meilleurs efforts pour proposer au Client d'autres dates et/ou heures avec un Prestataire. (" l'offre modifiée")

Dans un délai de trois (3) jours calendaires, le Client peut adresser à la Plateforme son accord sur l'Offre Modifiée. Le cas échéant, la Plateforme adresse ensuite au Client la Confirmation de Réservation contenant l'Offre Modifiée, la liste des services choisis, les dates et heures souhaitées, l'identité et les coordonnées du Prestataire ainsi que les CG et les CGU.

Le Client clique ensuite sur le bouton « Procéder à la commande » après qu'il ait lu et accepté les présentes CG et les CG en cochant la case prévue à cet effet.

Une fois le paiement de la réservation effectué, la Plateforme adresse un courrier électronique au Client et au Prestataire confirmant la réception du paiement, et un contrat de prestation de nettoyage à domicile est alors formé entre le Prestataire et le Client.

Le Client doit s'acquitter du paiement de la prestation de services directement sur le Site, au moyen de la plateforme de paiement Bookly. Le paiement est ensuite transféré par la Plateforme au Prestataire.

3.3. Annulation de la prestation de service de nettoyage

L'annulation par le Prestataire ou le Client postérieure à la confirmation de la réservation est soumise aux stipulations ci-après.

En cas d'annulation imputable au Prestataire, le Client est remboursé de la totalité de la somme qu'il a versée.

En cas d'annulation imputable au Client, et lorsque le Client est un consommateur, les conditions de remboursement sont les suivantes :

- lorsque l'annulation intervient avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours visé à l'article L. 121-21 et suivants du Code de la consommation, et avant que l'accomplissement de la prestation, le Client est remboursé de la somme qu'il a versée,
- lorsque l'annulation intervient après l'accomplissement de la prestation, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement, même si l'annulation intervient dans ledit délai visé à l'article L. 121-21 et suivants du Code de la consommation.

L'exercice de ce droit de rétractation devra prendre la forme d'un courriel adressé à l'adresse suivante :

contact@fiestaclean.fr

Ledit courriel devra contenir les informations suivantes :

- Je soussigné Mme/Melle/M. [votre nom] ayant contracté la prestation de service [Formule / Date /Heure / Adresse] et l'achat des produits suivants [*]
- Prestation réservée le [*]
- Prestation effectuée le [*]
- Nom de l'utilisateur
- Adresse de l'utilisateur
- Signature (si format papier)
- Date

L'annulation par le Client, agissant en qualité de consommateur, après ledit délai de rétractation et dans un délai inférieur à 24 heures avant l'échéance convenue lors de la réservation, implique le paiement par le Client de frais d'annulation dont le montant est égal au coût d'une heure de prestation.

Le contrat de prestation de nettoyage à domicile ne peut être résilié dès lors que la prestation a commencé.

3.4. Stipulations du contrat de prestation de nettoyage à domicile

a. Le Client doit fournir au Prestataire, par l'intermédiaire de la Plateforme, à la plateforme toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa prestation (Nom, adresse, codes d'accès) et de ses obligations et ce afin de faciliter une mise en œuvre agréable et efficiente de la prestation. Le Client est tenu de mettre en place tout ce qui est nécessaire afin de permettre l'exécution de la prestation de ménage à domicile à l'heure convenue. Cela comprend notamment les informations suffisantes pour que le Prestataire puisse se rendre sans difficulté sur le lieu de la prestation.

b. Le Prestataire est tenu d'exécuter sa prestation conformément aux stipulations du présent contrat de prestation de nettoyage à domicile. Les informations fournies lors de la demande de réservation, qui constituent l'établissement de ce contrat, doivent donc être spécifiées clairement notamment en ce qui concerne le lieu, la durée et les horaires quant à la prestation. Ces informations permettent une acceptation par les parties d'un contrat de prestation de nettoyage à domicile en connaissance de ses modalités d'exécution.

c. Le Client est dans l'obligation d'avertir la Plateforme immédiatement dans le cas où le Prestataire ne se présente pas lors du rendez-vous à la date et heure fixée. FiestaClean s'engage à honorer la prestation dans la journée de la réservation.

d. Le contrat sera considéré comme régulièrement et pleinement exécuté si le Client ne fait pas part des difficultés rencontrées ou des réserves à émettre immédiatement après la réalisation de la prestation de nettoyage et au plus tard 24 heures après l'achèvement de la prestation. Lorsque la prestation de service de nettoyage réalisée par le Prestataire s'avère insatisfaisante, la Plateforme lui suggérera d'y apporter une solution et d'effectuer les travaux de reprise nécessaires. La Plateforme transmettra les observations du Client au Prestataire dans les meilleurs délais. En cas de contestation, le Client devra en informer la plateforme dans les 24 heures après la réalisation de la prestation afin de permettre au Prestataire d'y remédier dans un délai convenable.

3. PAIEMENT

4.1. Après avoir reçu la Confirmation de Réservation, le Client doit s'acquitter du paiement de la prestation en cliquant sur le bouton « Procédez à votre commande » figurant sur la Plateforme. Le paiement est effectué au moyen de la plateforme de paiement Bookly.

4.2. Une fois la prestation stipulée dans le contrat de prestation de nettoyage à domicile effectuée et non réservée, le prix préalablement accepté lors de la réservation sur la Plateforme est dû et sera réglé

par la Plateforme au Prestataire.

A cet effet, le Prestataire communique à la Plateforme les informations bancaires présentes sur son relevé d'identité bancaire permettant le virement sur son compte.

4.3. La Plateforme transmettra les factures électroniques au Client.

4. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES

5.1. Engagements et responsabilités du Prestataire

Lorsque le Prestataire décide de proposer sa prestation de service de nettoyage, cela implique qu'il accepte de se conformer aux CG. Plus particulièrement, le Prestataire s'engage expressément à :

- accomplir en personne la prestation de service de nettoyage, le Prestataire s'interdisant en conséquence de sous-traiter tout ou partie de la prestation demandée par le Client,
- accomplir la prestation de service de nettoyage conformément à la Confirmation de Réservation et, le cas échéant, conformément aux autres modalités sur lesquelles lui-même et le Client se seraient mis d'accord.

Il s'engage également à accomplir la prestation dans les règles de l'art de la profession et conformément aux règles et usages professionnels en vigueur.

- être assuré conformément à la législation en vigueur et à vérifier préalablement à chaque prestation la pleine validité de son assurance.

En cas de faute intentionnelle ou de négligence, le Prestataire assumera la responsabilité qui lui incombe.

5.2. Engagements et responsabilités du Client

Lorsque le Client décide d'acheter une prestation de service de nettoyage via le Site, cela implique qu'il accepte de se conformer aux CG. Plus particulièrement, le Client s'engage expressément à :

- fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa prestation et de ses obligations et à faciliter la mise en œuvre de la prestation. Le Client est tenu de mettre en place les conditions nécessaires à l'exécution de la prestation de nettoyage à domicile à l'heure convenue. Cela comprend notamment des informations suffisantes pour que le Prestataire puisse se rendre sans difficulté sur le lieu de la prestation.

5. MODIFICATION ET DUREE DE VALIDITE DES CG

Les présentes CG pourront faire l'objet de modifications, afin notamment de prendre en compte toute évolution légale, jurisprudentielle, éditoriale et/ou technique.

L'Utilisateur en sera informé par e-mail et les CG modifiées seront, en tout état de cause, disponibles sur le Site, en indiquant la date de mise à jour.

Sous réserve de stipulations particulières, les CG modifiées ne seront applicables qu'aux contrats formés ou renouvelés entre le Prestataire et le Client, postérieurement à leur date de mise en ligne sur le Site.

6. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE – LANGUE DES CG

Les CG sont régies par la loi française.

Les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de tout litige entre la Plateforme et l'Utilisateur, à propos notamment de la formation des CG, de leur exécution ou de leur interprétation.

Les CG ont été rédigées en français.

Les CG s'appliquent à compter du 1er Décembre 2016