

## Conditions Générales de Vente et de prestation de services de la société à responsabilité HOME SERVICES LUX

### 1. GENERALITES :

#### 1.1. Définitions :

La société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX entend donner aux mots et expressions ci-dessous la définition suivante dans le cadre des présentes conditions générales :

- **Article (s)** : Article des présentes conditions générales de vente et de prestation de services.

- **Client (s)** : Toute personne physique ou morale, Professionnel ou Consommateur au sens de l'article L.010-1 du Code de la consommation contractant avec la société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX pour avoir recours à ses services.

- **CGV ou Conditions générales** : Les présentes Conditions Générales de Vente et de prestation de services.

- **CGV ou Conditions générales spécifiques** : Toutes CGV spéciales, additionnelles ou dérogatoires applicables à des prestations particulières à l'initiative du ou des Clients.

- **Commande (s)** : La ou les commandes passées par le ou les clients pour une ou des prestations de services.

- **Contrat** : Tout accord formalisé sur un support durable spécifiant le service commandé et accepté par les deux parties. Il peut s'agir de tout type de contrat, notamment un Contrat de Services.

- **Contrat de Services** : L'accord entre les Parties aux termes duquel la société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX preste certains services au(x) Client(s).

- **Exigences légales ou réglementaires** : Toutes dispositions légales et/ou réglementaires nationales, européennes voire internationales applicables aux activités de la Société.

- **Force majeure** : Tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur qui échappe au contrôle raisonnable des Parties et qui empêche l'une d'elle d'accomplir ses obligations contractuelles, en tout ou en partie.

- **Information confidentielle ou protégée** : Toute information divulguée, générée ou rendue accessible par l'une des Parties, en relation avec le Contrat et qui est désignée ou signalée comme étant confidentielle ou qui, compte tenu de sa nature ou des circonstances, est raisonnablement à considérer comme confidentielle, ou protégée par une loi spéciale (secret professionnel) y compris les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat au sens des lois et règlements relatifs à la protection des données tant au niveau national qu'europpéen.

- **Jour** : Jour calendaire.

- **Loi du 1<sup>er</sup> août 2018** : Loi (luxembourgeoise) relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel en matière pénale ainsi qu'en matière de sécurité nationale.

- **Luxembourg** : Territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

- **Offre** : Proposition faite par la société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX à un Client de conclure un Contrat de services relatif à des prestations déterminées.

- **Partie (s)** : La société à responsabilité HOME SERVICES LUX et/ou le Client.

- **Prix** : Le prix applicable aux Services tels que spécifiés dans le Contrat conclu entre les Parties.

- **Salarié(e)s ou Personnel** : Les intervenant(e)s de la société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX mis à disposition du Client pour la réalisation des prestations tels que conclues dans le Contrat par les Parties.

- **Service (s)** : Toute prestation de la Société décrite dans le Contrat.

- **Société** : La société à responsabilité limitée HOME SERVICES LUX, établie et ayant son siège social à L-2651 Luxembourg, 25, rue Saint-Ulric, immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B 182 029.

L'usage des termes « y compris » ou « notamment » dans les présentes CGV implique que l'énumération qui les suit n'est en rien limitative ou exhaustive.

#### 1.2. Interprétation :

Tous les délais stipulés dans les présentes Conditions générales s'exprimeront en jours calendaires. Ils seront calculés de minuit à minuit. Ils débuteront le jour qui suit le jour pendant lequel l'événement faisant courir le délai visé, est arrivé. La date d'expiration sera incluse dans le délai. Si la date d'expiration est un samedi, un dimanche ou un jour férié au Luxembourg, la date d'expiration sera reportée au prochain jour ouvrable.

Tous les délais consistant en un nombre de mois (ou d'années) seront calculés à partir du jour du mois (ou de l'année) où l'événement faisant courir le délai, est arrivé, jusqu'à la veille du même jour du(des) mois (ou de l'/des année(s)) qui sui(ven)t.

#### 1.3. Champ d'application :

Les présentes Conditions générales sont applicables à tout Contrat pour lequel leur application est dûment notifiée au Client.

Les Conditions générales sont opposables au Client qui reconnaît en avoir eu connaissance et les accepte sans réserve avant de recourir aux Services de la Société.

Les présentes Conditions générales sont applicables dans leur intégralité pour toute Offre, Commande et Contrat passé entre la Société et tous ses Clients au Grand-Duché de Luxembourg ou à l'étranger, quel que soit le lieu de prestation, sauf convention contraire écrite entre la Société et un Client.

Des CGV spécifiques additionnelles ou dérogatoires peuvent être convenues dans d'autres documents contractuels.

En cas de conflit ou de contradiction entre les présentes CGV et les termes de l'offre, de la Commande, du contrat ou d'autres documents contractuels plus spécifiques convenus entre la Société et le Client, ces derniers prévaudront sur les Conditions générales et ce, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à sa connaissance.

Le fait de recourir aux prestations de la Société et de les valider par l'acceptation de l'offre (ou commande) implique adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions générales, le Client se portant fort de leur respect par l'ensemble de ses salariés, préposés et agents si ce dernier est un Professionnel.

Le Client reconnaît à cet effet que, préalablement à son acceptation et sa commande, il a bénéficié de la part de la Société des informations et conseils suffisants, lui permettant de s'assurer de l'adéquation de l'offre de services à ses besoins.

### 2. OBJET DES PRESTATIONS :

#### 2.1. Généralités :

La Société preste des services d'aide-ménagère, de garderie d'enfants, de gouvernante, d'aide au recrutement et de toute autre tâche de la vie quotidienne, à la personne du Client, au moyen d'un personnel qualifié, affecté au domicile du Client.

Le personnel de la Société est recruté et sélectionné, en fonction de la qualification nécessaire, et en respect des règles imposées par la législation sociale et du travail.

Les services sont effectués dans les termes et conditions générales des présentes Conditions générales ainsi que conformément aux usages de la profession.

#### 2.2. Offres et commandes :

La société transmet une offre détaillée au Client avec l'ensemble des éléments qui constitueront la prestation de services. Toutes les offres faites par la Société sont fournies sans engagements et à titre indicatif. La Société se réserve le droit de retirer ou d'adapter ses offres à tout moment.

Les offres ne constituent un engagement pour la Société qu'après leur acceptation expresse manifestée par le Client soit par la signature d'une confirmation de commande, ou d'un contrat, soit, a confirmation écrite de l'acceptation par la Société de la demande du Client, par soit

par l'encaissement d'un acompte, soit par le début des prestations par la Société.

Toute confirmation de commande ou contrat transmis par le Client à la Société ainsi que le règlement d'un acompte engage formellement le Client, de même que le début des prestations par la Société dès le moment où le Client en a connaissance et qu'il ne les conteste pas.

Les offres émises par la Société sont valables pour une durée maximale de trente (30) jours à compter de leur communication par la Société au Client.

A défaut d'acceptation dans ce délai, celles-ci sont considérées comme caduques.

Un acompte de 30 % (trente pourcents) de la somme totale des prestations (y compris toute prestation spéciale) sera demandé au Client, qui devra s'en acquitter dès réception sinon au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début des prestations.

En cas de doute sur la solvabilité du Client, la Société se réserve le droit de demander à ce dernier toute information nécessaire pour démontrer sa solvabilité. Les informations recueillies seront considérées comme des Informations confidentielles et protégées et seront traitées conformément aux Exigences légales et réglementaires notamment selon le RGPD et la Loi du 1<sup>er</sup> août 2018.

Si le Client souhaite modifier l'objet des Services, soit avant leur exécution, soit durant l'exécution, il en informe la Société dans les plus brefs délais par écrit. La Société informera le Client par écrit si la modification proposée est possible et acceptée et, le cas échéant, tout impact que la modification proposée pourrait avoir sur le coût et le calendrier de prestation des services d'ores et déjà engagées.

En cas d'annulation des Services ou si le Client ne respecte pas l'une de ses obligations, le préjudice de la Société sera évalué à un montant ne pouvant être inférieur à 30 % (trente pourcents) du montant total redû, sans préjudice du droit pour la Société de réclamer l'exécution du contrat et/ou des dommages et intérêts à l'encontre du Client.

Dès que l'offre est définitivement acceptée, la prestation de services est mise en place par la Société

## **2.2. Droit de rétractation :**

Conformément à la législation luxembourgeoise sur la protection des consommateurs, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le délai de rétractation court à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de rétractation par écrit (e-mail à l'adresse suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu) et lettre recommandée avec accusé de réception) à l'adresse du Prestataire. Si le Client commence à utiliser les services avant la fin du délai de rétractation, il renonce expressément à ce droit.

## **2.3. Mise en place préalable de la prestation :**

**2.3.1. Prérequis :** La Société procède à une inspection détaillée, des lieux de travail, des installations, et des matériaux mis à disposition du personnel de la Société par un ou plusieurs de ses représentants, en présence du Client, avant toute opération.

Il peut être dérogé à la mise en place de la prestation décrite ci-dessus, uniquement dans des cas exceptionnels et d'un commun accord des Parties. Cet accord des Parties devant se faire par écrit.

En cas de dérogation à la mise en place de la prestation telle que décrite ci-dessus, le Client peut être invité par la Société à fournir toute information sur les lieux, les équipements et leurs caractéristiques techniques.

A l'occasion de la mise en place de la prestation, le Client est informé du déroulement et de l'exécution de la prestation, notamment en ce qui concerne les risques nécessitant une surveillance plus soutenue et régulière.

Le personnel de la Société dédié à l'exécution du Contrat et plus particulièrement des prestations disposera pour l'accomplissement de celles-ci de l'ensemble des produits nécessaires, de l'ensemble du matériel nécessaire, et d'installations adéquates, fournis par le Client. La Société décline toute responsabilité dans l'hypothèse où le client souhaite utiliser ses propres produits, et dans l'hypothèse où le sol (quelle que soit sa nature) ou les meubles (quel que soit leur matériau)

sont dégradés à cause d'un produit inadéquat fourni par le Client. De plus, le Client a l'obligation d'informer par écrit la Société sinon son salarié en charge de la prestation de l'utilisation de ses propres produits et /ou de toute modification apportée au produit utilisé habituellement.

Les salariés de la Société travaillent uniquement avec des chiffons microfibrés et y compris pour la réalisation de vitres accessibles. Le Client ne peut en aucun cas obliger les salariés de la Société à utiliser une raclette ou tout autre matériel pour le nettoyage des vitres d'accessibilité. Le nettoyage des vitres dites inaccessibles faisant l'objet d'une offre sinon d'un contrat spécial.

Le Société se réserve le droit de refuser le nettoyage de certains équipements si elle estime que le nettoyage présente des risques de dégradation.

**2.3.2. Santé et sécurité du personnel :** Le Client et la Société s'engagent à respecter les obligations relatives à l'hygiène et à la sécurité, applicables aux services à domicile, notamment :

Faire en sorte que les salariés exécutent leur mission dans des conditions de travail respectant l'ensemble des Exigences législatives et réglementaires notamment en matière de droit du travail. A cet effet, le client et la Société s'engagent à définir d'un commun accord, les mesures à prendre afin d'éviter les accidents du travail, les accidents domestiques et les maladies professionnelles, en fonction des risques particuliers propres à chacune des activités exercées simultanément sur un même site.

Le Salarié ne doit pas travailler en hauteur, un marchepied avec deux (2) marches est uniquement autorisé.

Le Client mettra également à la disposition des salariés de la Société une ligne téléphonique, vers l'extérieur, en cas d'urgence ou en cas de besoin.

Le Client mettra à disposition des salariés un emplacement sécurisé afin que ces derniers puissent déposer en toute sécurité leurs affaires.

A défaut de respect des règles établies ci-dessus par le Client, la Société pourra se prévaloir d'un manquement aux présentes dispositions et pourra rompre le Contrat, après mise en demeure préalable.

## **2.4. Déroulement de la prestation :**

**2.4.1. Obligations du Client :** Le Client s'oblige à fournir à la Société et à ses salariés, la coopération nécessaire à la bonne exécution du contrat. Le Client s'engage à ne pas entraver, que quelque manière que ce soit, et par quelque moyen que ce soit, l'action de la Société.

Le Client autorisera dès lors le personnel de la Société à accéder librement et de façon sûre, au lieu de réalisation des prestations, moyennant des clés ou tout autre moyen d'accès, de façon à permettre une bonne exécution de la prestation.

Lorsque le Salarié n'est pas en possession des clés ou de tout autre moyen d'accès au lieu d'exécution des prestations, et au cas où le Client est absent, le Salarié patientera quinze (15) minutes. Si le client ne se présente pas durant ces quinze (15) minutes, le Salarié repartira, la prestation sera considérée comme effectuée et facturée en totalité.

Le Client s'engage à maintenir le matériel mis à disposition du personnel de la Société en bon état de fonctionnement.

En cas de survenance d'un événement quelconque susceptible d'avoir un impact sur la réalisation des Services, le Client transmet cette information par écrit et sans délai à la Société.

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance (insuffisance, défaut, etc.) signalé au Client par la Société ou son Salarié, notamment en ce qui concerne les installations et le lieu d'exécution des Services ou les matériaux employés ce dernier apportera, sans délai, une solution pour remédier au problème.

Les souhaits ou consignes du Client font l'objet, avant leur mise en application, d'une concertation, entre la Société et le Client. Une énumération écrite du résultat de la concertation sera dressée entre les Parties. La liste écrite et négociée entre les Parties devra exister et avoir été transmise au premier jour de la prestation. Dans le cas inverse, la Société se réserve le droit de reculer le début des Services, tant que la liste des consignes n'a pas aboutie, sans que le Client puisse en tenir rigueur à la Société.

Le personnel de la Société est soumis aux instructions de son Employeur et à l'observation des consignes de travail et de sécurité du Client. Les instructions données par la Société prévalent sur les consignes du Client. Par conséquent, le personnel de la Société ne pourra pas recevoir d'instructions directes du Client, sauf en cas d'impérieuse nécessité, ou si celui-ci, constate dans le chef du personnel, une infraction aux consignes de travail et de sécurité. La Société décline toute responsabilité au cas où le client ordonne à l'intervenante d'accomplir des tâches ne figurant pas sur le cahier des charges ou sur la liste écrite affichée sur le lieu de travail.

L'affectation ou le retrait d'un salarié du lieu d'exécution des Services se fait à l'entière discrétion de la Société. Le remplacement du Salarié dédié à l'exécution des prestations ne saurait constituer pour le Client un motif de rupture du contrat.

La Société s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la continuité des prestations en cas d'absence de son Salarié. La Société mettra tout en place pour que le remplacement du Salarié puisse intervenir dans les meilleurs délais notamment dans la semaine, hors week-end et jours fériés.

La Société se réserve le droit, de résilier le Contrat conclu entre les Parties si les Prestations prévues ne sont pas ou plus assurables. Dès lors, les Prestations déjà effectuées seront dues à la Société. Les Prestations non effectuées pourront être remboursées au Client par la Société, sauf en cas de faute de sa part.

**2.4.2. Réclamations :** Si le Client devait estimer que le Salarié mis à disposition par la Société a eu un comportement incompatible avec la bonne exécution du Contrat (conduite inappropriée, insatisfaction sur la réalisation des Services, etc.), ce dernier notifiera par écrit (e-mail, courrier simple ou courrier recommandé avec accusé de réception) dans un délai de quarante-huit (48) heures les insuffisances constatées.

Si le client n'était pas satisfait de la prestation réalisée par le Salarié de la Société, la réclamation devra être faite par le Client le jour même de la réalisation de la prestation litigieuse et au plus tard dans un délai de vingt-quatre (24) heures par écrit à l'adresse e-mail suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu)

La réclamation devra être accompagnée de toute description susceptible de la traiter et de photographies illustrant l'insatisfaction.

Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération par la Société. En toute hypothèse, la Société est déchargée de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le Client et réalisées, mais non prévues contractuellement. Il en est de même pour toute prestation réalisée par le Client lui-même.

**2.4.3. Sinistres :** En cas de sinistre, le personnel de la Société ou la Société se réservent le droit d'introduire toute procédure destinée à y remédier.

De façon générale, la Société mettra, dans l'immédiat, toutes dispositions utiles et urgentes en place pour éviter toute autre conséquence dommageable, ce dans la mesure, où il en aura les moyens.

Les incidents constatés par le personnel de la Société, ainsi que toute remarque à leur encontre ou à l'encontre de la Société, seront consignés dans un document tenu à la disposition du client. La Société se réservant le droit d'utiliser le prédit document comme moyen de preuve dans une procédure judiciaire ou de toute autre procédure dont elle ferait l'objet.

**2.4.4. Conservation des clés :** Si, dans l'exécution du Contrat, la Société est amenée à conserver des clés ou tout autre moyen d'accès au lieu d'exécution des prestations (badges, télécommandes, etc.) appartenant au Client, une attestation de remise des clés, sera signée conjointement par le(s) responsable(s) désigné(s) par le Client, ou par le Client lui-même, et par la Société. Cette attestation mentionnera le nombre de clés remises et/ou le(s) codes numériques des clés ou tout autre moyen d'accès au lieu d'exécution des prestations, ainsi que la

date de remise par le Client à la Société. Un exemplaire sera remis à chaque Parties.

La Société s'engage à conserver les clés, badges ou tout autre moyen d'accès durant toute l'exécution du Contrat et à les restituer à la fin du Contrat.

En cas de perte, de disparition ou de vol, des clés ou des autres moyens d'accès confiés à la Société, cette dernière en informe immédiatement le Client, afin de lui permettre de prendre les mesures de sécurité qui s'imposent.

La Société s'engage à supporter les conséquences pécuniaires liées au remplacement des clés et serrures, dans la limite de la somme de cinq cents (500) euros. Un devis devra être présenté à la Société par le Client.

Le remplacement des clés et serrures ne peut constituer un motif de rupture de contrat.

### 3. DUREE ET CONDITIONS DE MODIFICATIONS DU CONTRAT :

#### 3.1. Durée du Contrat :

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée et pour une période minimale de six (6) mois. Le Contrat étant à durée indéterminée, chacune des Parties a le droit de le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois, selon les modalités définies à l'article 4.

#### 3. Modification en cours de contrat :

Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par l'une ou l'autre Partie.

Par dérogation à l'affirmation précédente, la Société se réserve le droit de modifier, à tout moment et de manière unilatérale, le Contrat pour toute raison objectivement justifiable et, par exemple, en cas de modification de spécifications techniques des Services, de nouvelles contraintes, d'adaptation du personnel ou du matériel. Cette liste n'étant nullement exhaustive.

Dans ce cas, cette modification est notifiée au Client au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client ne peut prétendre à aucun dédommagement si la modification du Contrat ne lui est pas préjudiciable ou concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation.

En cas de résiliation de la part du Client dans un tel cas, le Client a l'obligation de payer les Services au prorata des prestations déjà effectuées.

Toute modification devra être constatée par un avenant écrit au Contrat, et signé par les Parties ou leurs représentants désignés.

### 4. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT :

#### 4.1. Suspension du Contrat :

La Société a le droit de suspendre avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat ainsi qu'un ou plusieurs Services particuliers, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :

- si elle y est contrainte par une autorité ou une juridiction compétente, la législation et/ou la réglementation applicable, ainsi qu'en cas d'infraction par le Client à la législation et/ou à une réglementation en vigueur causant un préjudice direct ou indirect à la Société ;

- en cas d'incident de sécurité, de fraude manifeste par un tiers ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité de l'Infrastructure l'exige (y compris dans le cadre de sa maintenance) ;

- en cas de fraude manifeste par le Client,

- en cas de retard de paiement d'une facture concernant ce Contrat et/ou ce(s) Service(s), non régularisée au plus tard cinq (5) jours après envoi par la Société d'un rappel de paiement ;

- si le Client fait l'objet d'une procédure de surendettement ;

- après une mise en demeure restée infructueuse ;

Cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client est informé par écrit et dans les meilleurs délais de toute mesure de suspension. Celle-ci est maintenue jusqu'à ce que sa cause ait disparu. La mesure de suspension ne décharge pas le Client

du paiement des factures dues à la Société qui est en droit de demander une indemnité de blocage.

Le Client peut prétendre à une indemnité si la suspension est exclusivement due à un manquement avéré de la Société à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat.

Concernant les Services visant une aide-ménagère, le client peut suspendre le Contrat pour une période maximale d'un (1) mois calendaire dans des cas bien précis et notamment :

- en cas d'hospitalisation longue durée ou départ à l'étranger justifié ;
- pendant les congés d'été (allant du 16 juillet au 15 septembre) ;
- pour inexécution avérée des obligations de la Société.

La suspension du Contrat est impossible en dehors de ses cas précis.

Ces suspensions peuvent intervenir au maximum deux (2) fois par an, sans que la Société ne demande de dédommagement au Client.

Le client a l'obligation d'informer la Société de son intention de suspendre l'exécution du contrat au minimum un (1) mois à l'avance par courrier recommandé avec accusé de réception ou par e-mail à l'adresse suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu).

En ce qui concerne les Services de gardiennage d'enfants, les demandes de suspensions de Contrat doivent être impérativement et objectivement motivées et envoyées à la Société par courrier recommandé avec accusé de réception ou par e-mail à l'adresse suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu) un (1) mois à l'avance afin que la demande soit analysée par la Société.

Si la demande de suspension n'est pas réalisée selon les présentes modalités, le Société se réserve le droit de facturer les Services commandés.

#### 4.2. Résiliation du Contrat :

La Société a le droit de résilier avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat ou un Service particulier, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :

- si une mesure de suspension au sens de l'article 4.1 dure plus de quinze (15) jours ;
- pour des raisons qui échappent au contrôle de la Société alors que le Client n'a pas donné suite au Service de substitution proposé par la Société dans les trente (30) jours qui suivent la notification susvisée ;
- si la Société notifie une mise en demeure préalable au Client pour que celui-ci se conforme aux prescriptions légales ou contractuelles en vigueur, ou fasse cesser tout usage illicite ou que le Client n'a pas donné une suite satisfaisante à cette mise en demeure endéans une période d'un (1) mois après cette notification.

Sans préjudice de ce qui précède, le Client peut résilier le Contrat :

- en cas de manquement avéré à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat et après une mise en demeure non suivie d'effet au-delà d'un (1) mois après sa notification ;
- en vertu d'un possible droit de rétractation dont il bénéficie conformément au Code de la consommation ;
- lorsque les Services n'ont pas pu être prestés du fait de la Société ;
- dans tous les autres cas et sous réserve d'éventuelles dispositions spécifiques du Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois.

En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client a l'obligation de payer les Services au prorata des prestations jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de résiliation.

En cas de résiliation du Contrat, le Client est redevable de tous les dommages et intérêts en résultant ainsi que d'une indemnité de dédit à définir entre les Parties.

Tout évènement de force majeure suspend les obligations nées du Contrat à compter de la date de notification par la Partie ainsi affectée à l'autre Partie et ce, pendant la durée de son existence. Toutefois, dans le cas où un tel évènement venait à durer plus d'un (1) mois, l'une quelconque des Parties est en droit de résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours, et ce sans indemnité pour l'autre Partie.

Durant la durée du préavis le paiement des Services reste dû. A la fin du préavis, le Client reçoit une facture pour solde de tout compte. Le Client dispose de sept (7) jours pour payer ladite facture.

#### 5. FACTURATION ET PAIEMENT :



#### 5.1. Prix :

Les Services sont facturés conformément aux Prix et tarifs applicables en vertu du Contrat signé entre les Parties. Le Prix est calculé sur base des Exigences législatives et réglementaires, de sorte que les modifications de ces exigences peuvent avoir pour conséquence une modification du Prix convenu.

En d'autres termes, le Prix est soumis à indexation selon l'indice des prix à la consommation déterminé par les autorités étatiques luxembourgeoises notamment. La majoration du Prix prendra effet automatiquement après adaptation du système de l'échelle mobile des salaires et ne pourra excéder le taux applicable à l'indexation automatique des salaires. La Société informera le Client, répercutera les éventuels surcoûts au Client qui les acceptera.

Cette adaptation du Prix ne s'entend pas comme une modification unilatérale du Contrat.

Le Prix est exprimé en euros et toutes taxes comprises (TTC).

Le prix de certaines prestations pourra faire l'objet d'une augmentation selon les modalités suivantes :

- 20 % (vingt pourcents) pour les prestations d'aide-ménagère qui seront effectuées pour une période nocturne à savoir entre vingt-deux heures (22h00) et six heures du matin (06h00). La majoration de 20 % s'entend à l'exclusion d'autres augmentations qui pourraient être applicables en raison des Exigences légales ou réglementaires notamment en rapport avec le travail de nuit.

- 50 % (cinquante pourcents) pour les prestations d'aide-ménagère qui seront effectuées le samedi quelle que soit l'heure de la journée.

- 100 % (cent pourcents) pour les prestations d'aide-ménagère qui seront effectuées le dimanche et les jours fériés légaux.

Toute prestation nouvelle ou exceptionnelle sollicitée par le Client fera l'objet d'un avenant au Contrat signé entre les Parties. Ledit avenant fera partie intégrante du Contrat signé entre les Parties. Si la prestation nouvelle ou exceptionnelle est telle qu'elle modifie en profondeur le Contrat conclu entre les parties, notamment par le fait que les prestations soient de nature différente, un nouveau Contrat sera conclu entre les Parties. Un nouveau Prix sera convenu, ce dernier fera l'objet d'une facturation supplémentaire.

En cas de dépassement du temps de travail indiqué dans les Contrat conclu entre les Parties, les heures supplémentaires et entamées sont payables dans leur totalité.

#### 5.2. Factures et règlement :

Les factures émises par la Société en relation avec les Services font foi pour le décompte entre les parties.

La société établit une facture pour les Services et prestations effectuées conformément au Prix convenu entre les Parties. Cette facture peut, le cas échéant, être augmentée de toute taxe applicable au moment de l'établissement de celle-ci.

Les factures émises par la Société peuvent être notifiées par tout moyen et tout particulièrement par voie postale à l'adresse ou au siège social donnés par le Client dans le Contrat ou par voie électronique à l'adresse email donnée par le Client.

L'envoi de factures en format papier pourra faire l'objet d'une facturation de la part de la Société.

Les factures sont payables dès réception.

Le non-paiement des factures communiquées par la Société fera l'objet d'intérêts légaux de retard que le Client soit un Consommateur ou un Professionnel. La loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard est applicable au présentes Conditions générales.

Les intérêts légaux commenceront à courir à partir du lendemain de la date indiquée sur la facture, qui est également la date de réception de cette dernière.

Outre les intérêts légaux sur le montant dû, la Société imputera au Client qui n'aura pas payé la facture communiquée, des intérêts conventionnels à hauteur de 15 % (quinze pourcents) du Prix convenu au Contrat.

Conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, la Société imputera au Client qui n'aura pas payé la facture communiquée un montant forfaitaire de quarante (40) euros pour indemnisation des frais de recouvrement.

Conformément à la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard, la Société imputera encore au Client qui n'aura pas payé la facture communiquée une indemnisation raisonnable pour les frais et honoraires d'avocat.

La procédure décrite ci-dessus est applicable aux acomptes.

### 5.3. Conséquences du non-paiement des factures :

Outre les intérêts légaux, en cas de non-paiement et/ou de retard de paiement injustifié de la part du Client, la Société se réserve le droit et après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, de suspendre temporairement l'exécution du Contrat signé entre les parties. En aucun cas, la suspension temporaire du Contrat ne pourra être assimilée à une rupture dudit Contrat.

En cas d'absence de paiement répétée ou de refus de paiement, la Société pourra alors résilier le Contrat liant les Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception.

La société pourra demander, outre le montant dû par le Client, une indemnité pour résiliation fautive du Contrat sans préjudice de toute autre somme, notamment dommages et intérêts.

Le Client du contrat est responsable du paiement. En cas de Clients multiples y compris des couples, ces derniers ne sauraient opposer à la Société les manquements de l'un ou l'autre Client ou de tout autre préposé. La Société se réserve le droit de réclamer à chaque Client la totalité due en cas de défaillance. Ces derniers sont tenus solidairement sinon *in solidum*.

Le client ne saurait en aucun cas, s'exonérer de sa responsabilité pour justifier le non-paiement et/ou le retard de paiement sauf cas de force majeure. En cas de force majeure, le Client en informera sans délai la Société qui pourra demander toute pièce justificative.

La présente procédure est applicable aux acomptes.

### 5.4. Contestation des factures :

Que le Client soit un Consommateur ou un Professionnel, toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à la Société par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de huit (8) jours suivant la réception de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté le montant qui lui est facturé. Si le Client est un professionnel, il ne pourra faire valoir la « facture acceptée ».

### 5.5. Inexactitudes :

Pour le cas où le Client se serait acquitté d'une facture présentant des inexactitudes ou erreur, ce dernier pourra soumettre une réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de (8) jours à compter de la réception de la facture litigieuse. A défaut, la facture concernée sera considérée comme intégralement exacte et conforme.

Si la réclamation intervient dans le délai prévu aux présentes Conditions générales, une facture rectificative est émise par la Société endéans un délai de trente (30) jours. La société peut également décider de procéder par un « avoir » sur une prochaine facture.

Le client n'est pas autorisé à effectuer lui-même des retenues ou des compensations sur les factures.

## 6. RESPONSABILITE :

La responsabilité de la Société est strictement limitée aux préjudices directs résultant d'une faute prouvée de cette dernière et à l'exclusion de tout préjudice indirect, de quelque nature que ce soit.

Par conséquent, la Société ne répond à l'égard du Client d'aucun dommage ou préjudice :

- qui ne lui est pas principalement imputable notamment en cas de force majeure ;
- résultant de la nature ou du contenu des communications et/ou informations transmises par le Client ;
- résultant d'une cause principalement imputable au Client.

Il est convenu que les véhicules appartenant au Client et susceptibles d'être utilisés par le personnel de la Société seront garantis par une

police d'assurance souscrite par le Client. Les modalités de l'assurance sont à convenir entre les Parties mais cette dernière devra au minimum reconnaître la qualité d'assuré aux Salariés de la Société. Le client s'engage à fournir à la Société l'attestation de son assurance au plus tard le premier jour des Prestations. La communication de l'attestation d'assurance devant être faite à l'initiative du Client à l'adresse e-mail suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu)

La Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage ou de toute inexécution due à une cause de Force majeure. La force majeure s'entend comme définie dans les présentes sinon comme définie par la loi luxembourgeoise et par la jurisprudence des juridictions luxembourgeoises.

Par conséquent aucune indemnité demandée à la Société, pour tout cataclysme naturel (inondations, tremblement de terre, etc.), incendie, acte de guerre ou de terrorisme, conflit social (manifestation / grèves), confinement, pandémie (nationale ou internationale) et de tout autre événement non-repris dans les présentes, sans que cette liste ne soit exhaustive.

## 7. NON-CONCURRENCE :

Sauf accord exprès de la Société le Client s'interdit, directement ou indirectement, pour son propre compte et pour accomplir des tâches comparables, d'embaucher du personnel de la Société, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans à compter de la cessation définitive des relations contractuelles.

Si la Société devait constater l'embauche d'un de ses personnels durant dans ce délai de deux (2) ans, celle-ci se réserve tout droit, moyens, dus et actions notamment le droit d'agir en justice pour concurrence déloyale et ainsi de demander des indemnités qu'elle chiffrera à auteur de son préjudice.

## 8. CONFIDENTIALITE :

La société et son personnel sont tenus au secret professionnel dans le cadre de l'exécution des Services. Sont couvertes par le secret professionnel sinon le secret des affaires, les informations directement confiées par le Client à la Société. Sont également concernées les informations que la Société ou son personnel pourraient obtenir lors de l'exécution des prestations.

Toute violation de quelque nature que ce soit aux prédictes obligations commises par le Client, constatée par la Société ou par un tiers, fera l'objet d'une indemnité forfaitaire et irréductible de deux mille cinq cents (2.500) euros par infraction constatée à charge du Client envers le Prestataire. Le Client dispose du même droit.

La société ou son personnel sont également tenus au secret en ce qui concerne les informations confidentielles obtenues lors de l'exécution du Contrat. Le client est tenu à la même obligation envers toute information confidentielle, notamment sur le fonctionnement et l'économie de la Société, sans que cela soit exhaustif, qu'il pourrait obtenir lors de l'exécution du Contrat.

Toute violation de quelque nature que ce soit aux prédictes obligations commises par le Client, constatée par la Société ou par un tiers, fera l'objet d'une indemnité forfaitaire et irréductible de deux mille cinq cents (2.500) euros par infraction constatée à charge du Client envers le Prestataire. Le Client dispose du même droit.

Les Parties s'engagent également à garder le secret après la fin définitive des relations contractuelles, pour une durée d'un (1) an en ce qui concerne toute information obtenue.

Toute violation de quelque nature que ce soit aux prédictes obligations commises par le Client, constatée par la Société ou par un tiers, fera l'objet d'une indemnité forfaitaire et irréductible de deux mille cinq cents (2.500) euros par infraction constatée à charge du Client envers le Prestataire. Le Client dispose du même droit.

Afin de servir le Client de manière optimale et conformément à des normes de qualité élevées, la Société se réserve le droit d'externaliser certaines tâches, activités ou Services auprès de tiers. Le Client comprend qu'un tel recours à des tiers peut donner lieu à un partage d'informations telles que certaines informations commerciales,

comptables, ou techniques, se rapportant au Client, et ce dans le contexte d'un contrat de service ou dans le cadre de discussions précontractuelles.

Les tiers sont soit soumis par la loi à une obligation de secret professionnel, soit contractuellement obligés par la Société de se conformer à des règles strictes de confidentialité. Le

Client reconnaît toutefois et accepte que, malgré tous ses efforts, elle n'a pas la maîtrise de l'ensemble du personnel des tiers auxquels elle peut faire appel et que dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, ils peuvent être légalement tenus de fournir des Informations Protégées qui leur auraient été transférées.

Conformément aux Exigences Réglementaires et pour les besoins et pour la durée du Contrat, le Client instruit la Société à transférer toutes données du Client dans le cadre de ces recours aux tiers. Le client reconnaît avoir pris connaissance de ces modalités et marque son accord.

## **9. DONNEES PERSONNELLES :**

### **9.1. Protection des données personnelles :**

Le Client est informé que la Société traite certaines de ses données personnelles pour se conformer aux obligations légales et contractuelles.

Le responsable du traitement des données personnelles collectées est la Société. Pour toute question relative à la protection des données, le Client peut la contacter à l'adresse suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu) ou par courrier postal à l'adresse du siège social.

La société collecte et traite différentes catégories de données personnelles dans le cadre de son activité, notamment les :

- Informations d'identification telles que le nom, le prénom, la date de naissance, le numéro de client ;
- Coordonnées de contact telles que l'adresse e-mail, le numéro de téléphone, l'adresse postale ;
- Informations de connexion telles que les identifiants, le mot de passe, l'adresse IP, les données de navigation (cookies, logs) ;
- Données financières telles que les informations de paiement, l'historique des transactions ;
- Informations de profil telles que les préférences, les centres d'intérêt, les historiques d'achats et d'interactions ;
- Autres informations telles que toute autre donnée que le Client pourrait fournir volontairement dans le cadre de l'utilisation de nos services.

Les données personnelles sont collectées pour des finalités spécifiques et légitimes, telles que :

- Gestion du compte utilisateur telle que la création et gestion du compte, l'authentification et la sécurité ;
- Fourniture des services telle que l'exécution des services que vous avez demandés, traitement des commandes, gestion des abonnements ;
- Amélioration des services telle que l'analyse et l'optimisation des Services, l'évaluation de la satisfaction client ;
- Marketing et communication tel que l'envoi de newsletters, offres promotionnelles, et autres communications marketing (avec le consentement préalable du Client) ;
- Support client telle que l'assistance et réponse aux demandes et requêtes des utilisateurs ;
- Conformité légale tel que le respect des obligations légales et réglementaires, gestion des litiges.

Le traitement des personnelles du Client est fondé sur plusieurs bases légales :

- Exécution d'un contrat : traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel le Client est parti ;
- Consentement pour le traitement des données où le consentement du Client est requis, tel que l'envoi de communications marketing ;
- Obligations légales pour satisfaire à des obligations légales ou réglementaires ;
- Intérêts légitimes pour poursuivre les intérêts légitimes de la Société, tels que l'amélioration des services, sans porter atteinte aux droits et libertés du Client.

Les données personnelles du Client peuvent être partagées avec les :

- Prestataires de services et partenaires pour l'exécution des Services, la gestion de notre site web et application, le traitement des paiements, et la fourniture de support technique ;

- Autorités publiques si la loi l'exige, pour répondre à des obligations légales, ou pour protéger les droits, la sécurité de la Société et ceux de des utilisateurs.

Si les données personnelles du Client devaient être transférées vers des pays situés en dehors de l'Espace Économique Européen. La Société s'assurera que ces transferts sont effectués avec des garanties appropriées pour assurer un niveau de protection suffisant, par exemple, par l'utilisation de clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne ou en transférant vers des pays considérés comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne.

La Société conservera données personnelles du Client uniquement pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, en tenant compte des exigences légales et réglementaires applicables. Les critères utilisés pour déterminer la durée de conservation incluent :

- La durée de la relation contractuelle ;
- Les obligations légales ou contractuelles ;
- L'intérêt légitime à assurer la sécurité et l'intégrité des Services de la Société.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose des droits suivants sur ses données personnelles :

- Droit d'accès pour obtenir la confirmation que ses données sont traitées et accéder à ces données ;
- Droit de rectification pour corriger les données inexacts ou incomplètes ;
- Droit à l'effacement pour demander la suppression de ses données dans certaines circonstances, notamment lorsque les données ne sont plus nécessaires aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.
- Droit d'opposition pour que le Client puisse opposer au traitement de ses données pour des motifs légitimes ou à des fins de prospection commerciale ;
- Droit à la limitation pour demander la suspension du traitement de ses données dans certaines conditions ;
- Droit à la portabilité pour recevoir ses données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et les transmettre à un autre responsable du traitement ;
- Droit de retirer son consentement à tout moment, pour les traitements basés sur le consentement.

Pour exercer ces droits, le Client peut contacter la Société à adresse e-mail suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu). Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

La Société met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée, ou l'accès non autorisé aux données personnelles. Ces mesures incluent notamment :

- Utilisation de technologies de cryptage et de pare-feu ;
- Contrôles d'accès physique et logique aux données ;
- Sensibilisation et formation du personnel sur la protection des données.

La Société utilise des cookies et autres technologies similaires pour collecter des informations lors de la navigation sur le site internet. Les cookies permettent de :

- Améliorer la performance et la fonctionnalité du site ;
- Analyser l'utilisation du site ;
- Offrir un contenu personnalisé et des publicités ciblées.

Le Client peut configurer son navigateur pour accepter ou refuser les cookies. Cependant, certaines fonctionnalités du site pourraient ne pas fonctionner correctement sans cookies.

Nous nous réservons le droit de modifier cette clause de protection des données personnelles à tout moment. Toute modification sera publiée sur notre site internet et, si nécessaire, sera notifiée par e-mail.

En cas de violation de données personnelles en rapport avec les données traitées par la Société dans le cadre du Contrat, celle-ci s'engage à coopérer avec le Client dans le cadre de la notification de la violation à l'autorité de contrôle compétente et la communication de la violation aux personnes concernées.

La Société encourage le Client à consulter régulièrement cette page pour rester informé des pratiques de protection des données.

Pour toute question ou préoccupation concernant cette clause de protection des données personnelles ou traitement de vos données, veuillez contacter la Société à l'adresse e-mail suivante : [info@homeserviceslux.lu](mailto:info@homeserviceslux.lu) ou par courrier postal à l'adresse suivante : L-2651 Luxembourg, 25, rue Saint-Ulric

Le client est finalement informé que ses données personnelles ne seront pas utilisées à des fins de prospection.

## **9.2. Utilisation de caméra de surveillances :**

Cette clause a pour objet de définir les conditions d'utilisation des caméras par le Client lorsque le personnel de nettoyage de la Société intervient à leur domicile ou dans leurs locaux. Elle vise à assurer le respect des droits à la vie privée des employés tout en permettant au Client de veiller à la sécurité de leurs biens.

Le Client peut utiliser des caméras de surveillance lors de l'intervention du personnel de nettoyage sous réserve des conditions suivantes :

- Information préalable : le Client doit informer le personnel de nettoyage de la présence de caméras de surveillance et de leur emplacement avant le début de toute intervention. Le personnel peut refuser d'être filmé.

- Zones de surveillance : les caméras doivent être installées uniquement dans les zones du lieu d'intervention. La surveillance des zones « privées » comme les toilettes ou salles de bain est strictement interdite.

- Finalité : les caméras doivent être utilisées uniquement pour assurer la sécurité des biens du Client et pour des raisons légitimes de sécurité.

Les clients s'engagent à respecter la vie privée du personnel de nettoyage. Aucune image ou vidéo ne doit être enregistrée à des fins personnelles ou de manière intrusive. En outre, toute utilisation des enregistrements doit respecter les lois sur la protection des données et le droit à la vie privée.

Les enregistrements des caméras ne doivent être conservés que pour une durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles ils ont été collectés. Passé ce délai, les enregistrements doivent être supprimés de manière sécurisée, sauf obligation légale contraire.

Le Client ne doit en aucun cas diffuser ou partager les enregistrements des interventions du personnel de nettoyage, que ce soit sur les réseaux sociaux, par e-mail, ou par tout autre moyen de communication, sans l'accord explicite et écrit du personnel concerné et de la Société.

Les clients sont responsables de l'utilisation des caméras et des enregistrements réalisés lors des interventions. Ils garantissent la Société contre toute réclamation ou action judiciaire résultant de l'utilisation abusive ou inappropriée des caméras de surveillance.

En cas de non-respect des stipulations contractuelles ou des lois sur la protection des données et la vie privée, le Client sera tenu pour responsable et la Société ou son personnel pourront engager sa responsabilité en réparation du préjudice subi.

Le Client s'engage à utiliser les caméras de surveillance en conformité avec la législation en vigueur, notamment le RGPD et les lois nationales sur la protection de la vie privée.

## **10. DISPOSITIONS FINALES :**

Aucune Partie ne peut transférer tout ou partie de ses droits et obligations, sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie. Toute notification formelle à intervenir en relation avec le Contrat doit être envoyée à l'autre Partie par écrit.

Le fait pour l'une ou l'autre Partie de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours ne peut, en aucun cas, être interprété comme une renonciation à un tel droit ou recours.

Si une disposition du Contrat est considérée comme nulle, non écrite, non opposable ou non applicable, en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

La Société se réserve le droit de modifier ou d'adapter ces CGV à tout moment afin de les conformer aux évolutions législatives, réglementaires, jurisprudentielles ou aux modifications de ses pratiques commerciales à charge pour le Client de consulter régulièrement les Conditions générales pour se tenir informé des éventuelles modifications. Les Conditions générales entrent en vigueur dès leur publication sur le site internet de la Société ou à toute autre date spécifiée. Les modifications sont applicables aux contrats en cours d'exécution après acceptation expresse ou tacite des Clients et aux Contrats futurs.

En cas de modification substantielle des présentes CGV, la Société s'engage à en informer les Clients par tout moyen approprié. Si le Client n'accepte pas les nouvelles conditions, il conserve la possibilité de résilier son Contrat dans le respect des présentes CGV.

Tout changement relatif aux données et informations du Client doit être communiqué à la Société dans les meilleurs délais.

## **11. DROIT APPLICABLE :**

Le Contrat ainsi que toute question y relative est soumis au droit luxembourgeois. Il en est de même pour les présentes Conditions générales.

## **12. REGLEMENT DES DIFFERENDS :**

Toute réclamation d'un Client en relation avec un Contrat doit être soumise à la Société selon les modalités des présentes.

Tout différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes Conditions générales fera l'objet, dans un premier temps, d'une recherche de solution amiable. En cas de conflit persistant, les tribunaux de Luxembourg-Ville seront exclusivement compétents pour résoudre tout litige découlant des présentes Conditions générales.

Les mêmes modalités de règlement des différends s'appliquent en ce qui concerne l'interprétation et l'exécution du Contrat.