

# Conditions Générales

Les présentes conditions générales (les « Conditions générales ») régissent l'utilisation du site cleanzard.ca (le « Site »).

Ce Site appartient et est géré par Solution Cleanzard. Le type du Site est le suivant : Cleaning website.

En utilisant ce Site, vous indiquez que vous avez lu et compris les Conditions générales et que vous acceptez de les respecter en tout temps.

LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES CONTIENNENT UNE CLAUSE DE RÉOLUTION DES LITIGES QUI A UNE INCIDENCE SUR VOS DROITS EN MATIÈRE DE RÉOLUTION DES LITIGES, VEUILLEZ LA LIRE ATTENTIVEMENT.

## **Propriété intellectuelle**

Tout contenu publié et mis à disposition sur ce Site est la propriété de Solution Cleanzard et de ses créateurs. Cela comprend, sans y être limité, les images, textes, logos, documents, fichiers téléchargeables et tout ce qui contribue à la composition de ce Site.

## **Comptes**

Lorsque vous créez un compte sur notre Site, vous acceptez ce qui suit :

1. que vous êtes seul responsable de votre compte et de la sécurité et la confidentialité de votre compte, y compris les mots de passe ou les renseignements de nature délicate joints à ce compte ;
2. que tous les renseignements personnels que vous nous fournissez par l'entremise de votre compte sont à jour, exacts et véridiques et que vous mettrez à jour vos renseignements personnels s'ils changent.

Nous nous réservons le droit de suspendre ou de résilier votre compte si vous utilisez notre Site illégalement ou si vous violez les Conditions générales.

## **Vente de biens et services**

Ce document régit la vente des services mis à disposition sur notre Site.

Les services que nous offrons incluent :

- Services de nettoyage.

Les services seront facturés en totalité une fois le service terminé. Pour confirmer toute réservation, un dépôt de 40 \$ est requis. Ce dépôt garantit votre réservation et est déduit du montant total de la prestation à la fin du service. Le dépôt sera remboursé si le client annule le service plus de 24 heures avant le rendez-vous.

## **Pourquoi demandons-nous un dépôt ?**

Nous comprenons que vos plans peuvent changer, mais ce dépôt est essentiel pour assurer l'engagement mutuel. Il nous permet de réserver du temps dans notre emploi du temps chargé et de nous assurer que nous pouvons répondre à vos besoins. Ce dépôt couvre également les frais liés à la préparation et à la gestion de votre service.

Les Conditions générales s'appliquent aux services qui sont affichés sur notre Site au moment où vous y accédez. Toutes les informations, descriptions ou images que nous fournissons sur nos services sont présentées avec la plus grande précision possible. Cependant, nous ne sommes pas légalement tenus par ces informations, descriptions ou images car nous ne pouvons pas garantir l'exactitude de chaque bien ou service que nous fournissons. Vous acceptez d'acheter ces services à vos propres risques.

Nous nous réservons le droit de modifier, de refuser ou d'annuler votre commande chaque fois que cela se révèle nécessaire. Si nous annulons votre commande et que nous avons déjà traité votre paiement, nous vous rembourserons

le montant que vous avez payé. Vous acceptez qu'il est de votre responsabilité de surveiller votre moyen de paiement pour vérifier la réception de tout remboursement.

### **Politique d'annulation**

Nous comprenons que des circonstances imprévues peuvent survenir, vous obligeant à annuler ou à reporter vos services de nettoyage. Afin d'offrir le meilleur service à tous nos clients, nous avons établi la politique d'annulation suivante :

**Avis d'annulation:** Un préavis minimum de 24 heures est requis pour toute annulation ou report de rendez-vous de nettoyage. Cela nous permet d'ajuster notre horaire et de répondre aux besoins des autres clients.

**Annulations tardives/Absences:** Les annulations effectuées avec un préavis de moins de 24 heures ou l'absence lors du rendez-vous programmé peuvent entraîner des frais d'annulation de 40 \$.

**Report:** Nous comprenons que les plans peuvent changer. Les clients peuvent reporter leur rendez-vous de nettoyage sans pénalité s'ils le font dans le délai de préavis d'annulation spécifié.

**Circonstances d'urgence:** Nous sommes empathiques face aux urgences imprévues. Si vous rencontrez des situations imprévisibles qui vous empêchent d'honorer votre rendez-vous, veuillez nous contacter dès que possible pour discuter de votre situation.

**Coordonnées:** Pour annuler ou reporter un rendez-vous, veuillez nous contacter au 579-500-2784 ou à [email address removed] pendant nos heures d'ouverture.

Cette politique garantit l'équité envers nos clients et nos professionnels du nettoyage, nous permettant de maintenir un service constant et fiable pour tous.

En planifiant un rendez-vous de nettoyage avec Solution Cleanzard, vous acceptez de respecter notre politique d'annulation.

### **Paiements**

Nous acceptons les modes de paiement suivants sur notre Site :

- PayPal ;
- Interac ;
- Prélèvement automatique.

Lorsque vous nous fournissez vos informations de paiement, vous nous confirmez que vous avez autorisé l'utilisation et l'accès au moyen de paiement que vous avez choisi d'utiliser. En nous fournissant vos informations de paiement, vous confirmez que vous nous autorisez à facturer le montant dû sur ce moyen de paiement.

Si nous estimons que votre paiement a violé une loi ou ces Conditions générales, nous nous réservons le droit d'annuler ou d'infirmier votre transaction.

### **Loi de la protection des consommateurs**

Lorsque la Loi sur la protection des consommateurs, ou toute autre législation relative à la protection des consommateurs dans votre territoire s'applique et ne peut être exclue, les présentes Conditions générales ne limiteront pas vos droits et recours légaux en vertu de cette législation. Les présentes Conditions générales seront soumises aux

dispositions obligatoires de cette législation. En cas de conflit entre les présentes Conditions générales et cette législation, les dispositions obligatoires de la législation s'appliqueront.

### **Limitation de responsabilité**

Solution Cleanzard et nos administrateurs, dirigeants, agents, employés, filiales et affiliés ne seront pas responsables des actions, réclamations, pertes, dommages, responsabilités et dépenses, y compris les frais de justice, résultant de votre utilisation du Site.

### **Exonération de responsabilité**

Sauf si la loi l'interdit, en utilisant ce Site, vous indemnisez et dégagez de toute responsabilité Solution Cleanzard et nos administrateurs, dirigeants, agents, employés, filiales et sociétés affiliées de toute action, réclamation, perte, dommage, responsabilité et dépense, y compris les frais de justice, résultant de votre utilisation de notre Site ou de votre violation des présentes Conditions générales.

### **Lois applicables**

Ces Conditions générales sont soumises aux lois applicables de la province de Québec.

### **Résolution des litiges**

Sous réserve des exceptions spécifiées dans les présentes Conditions générales, si vous et Solution Cleanzard ne parvenez pas à résoudre un différend par une discussion informelle, vous et Solution Cleanzard convenez de soumettre le problème à un arbitre. La décision de l'arbitre sera définitive et exécutoire. Tout arbitre doit être une partie neutre acceptable pour vous et Solution Cleanzard.

Les coûts d'arbitrage seront partagés à parts égales entre vous et Solution Cleanzard.

Nonobstant toute autre disposition des présentes Conditions générales, vous et Solution Cleanzard convenez que vous conservez chacun le droit d'intenter une action devant le tribunal des petites créances et d'intenter une action en injonction ou en violation de droits de propriété intellectuelle.

### **Divisibilité**

Si, à tout moment, l'une des dispositions énoncées dans les présentes Conditions générales est jugée incompatible ou invalide en vertu des lois applicables, ces dispositions seront considérées comme nulles et seront retirées des présentes Conditions générales. Toutes les autres dispositions ne seront pas touchées par cette suppression et le reste des présentes Conditions générales sera toujours considéré comme valide.

### **Modifications**

Les présentes Conditions générales peuvent être modifiées de temps à autre afin de rester conformes à la loi et de refléter tout changement dans la manière dont nous exploitons notre Site et dans la manière dont nous attendons des utilisateurs qu'ils se comportent sur notre Site. Nous informerons les utilisateurs par courriel des modifications apportées aux présentes Conditions générales ou publierons un avis sur notre Site.

## Contact

Veillez communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations. Nos coordonnées sont les suivantes:

(579) 500-2784

[contact@cleanzard.ca](mailto:contact@cleanzard.ca)

201-1405 Henri Bourassa O, Montréal, QC H3M 3B2, Canada

Vous pouvez également nous contacter par le biais du formulaire de retour d'expérience disponible sur notre site.

**Date d'entrée en vigueur : 23 septembre 2024**

