



*Les Ménagères du Lac*

## **CONTRAT DE SERVICE**

### **Entrepreneur Prestataire de Services :**

**Nom :** Florence Richard, Les ménagères du Lac

**Adresse :**

**Téléphone :** 418-321-0867

**Courriel :** [service.fr@lesmenageresdulac.com](mailto:service.fr@lesmenageresdulac.com)

### **Client:**

Nom:

Adresse :

Téléphone :

Courriel :

-----

# **CONDITIONS GÉNÉRALES**

## **Prix du service:**

### *1. Prix et conditions de paiement :*

## **Prix, modalités de paiement et retard**

Les services sont facturés **par visite**, selon le tarif convenu.

Le paiement est exigible **dans un délai de trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture** (« net 30 ») et peut être effectué par virement Interac, argent comptant ou chèque.

Tout montant impayé après ce délai entraînera l'application de **frais administratifs de 5 % du montant facturé**, calculés sur une base hebdomadaire, **jusqu'à concurrence d'un maximum de 15 %** du montant initial.

Passé un délai de soixante (60) jours, le solde impayé pourra être **transmis à une agence de recouvrement ou faire l'objet de procédures judiciaires**, les frais afférents pouvant être réclamés au client, conformément à la loi

## **Modalités de facturation – services d'entretien régulier**

Pour les services d'entretien ménager régulier, la **facturation est émise le lundi suivant la semaine au cours de laquelle les services ont été rendus**, et ce **indépendamment du moment où le paiement est effectué**, incluant les paiements effectués à l'avance.

Aux fins administratives et comptables, **l'ensemble des services rendus est comptabilisé à la fin de chaque mois**, conformément aux pratiques internes du prestataire.

*2. Fréquence des services et politique d'annulation :*

Les services d'entretien ménager sont effectués selon la **plage-horaire convenue** entre les parties (hebdomadaire, aux deux semaines ou autre).

Tout changement d'horaire ou toute annulation, par l'une ou l'autre des parties, doit être communiqué avec un **préavis minimal de soixante-douze (72) heures**.

En cas d'annulation par le client **à moins de 72 heures** avant la visite prévue, des frais de 30% du montant total seront facturés, **sauf en cas de maladie ou de force majeure** dûment justifiée.

Lorsqu'une annulation survient, une **date de remplacement sera proposée**, selon les disponibilités du prestataire.

*3. Conditions générales :*

**1. Équipements et produits d'entretien**

Le prestataire de services fournit l'ensemble des **équipements et produits d'entretien nécessaires** à la réalisation des services prévus au présent contrat.

Les produits utilisés peuvent inclure des **produits commerciaux**, des **produits professionnels** ou des **produits maison**, selon les besoins des surfaces et les pratiques de l'entreprise.

Lorsque des produits spécifiques sont exigés par le client, ceux-ci doivent être **fournis par le client**, clairement identifiés et accessibles lors de la prestation.

Le prestataire se réserve le droit de **refuser l'utilisation de tout produit** qu'il juge dangereux, inadapté ou non conforme aux normes de sécurité.

## 2. Surfaces nécessitant un entretien particulier

Toute surface nécessitant un entretien particulier ou l'utilisation de produits spécifiques (incluant sans s'y limiter : marbre, quartz, granit, bois huilé, surfaces cirées, acier inoxydable spécial, électroménagers haut de gamme, matériaux délicats ou non standards) **doit être déclarée par le client avant le début des services.**

Les produits particuliers requis pour l'entretien de ces surfaces **doivent être fournis par le client**, clairement identifiés et **placés de manière visible et accessible** lors de la visite.

À défaut de déclaration ou de mise à disposition des produits appropriés, le prestataire **ne pourra être tenu responsable** de tout dommage, altération ou détérioration résultant de l'entretien standard.

## 3. Sécurité et légalité

Le présent contrat est régi par les lois du Québec et tout litige relève du district judiciaire du domicile du prestataire.

Le prestataire de services déclare détenir une **assurance responsabilité civile valide** couvrant les dommages matériels et corporels. Le client doit

tout de même informer de toute particularité (matériaux délicats, allergies aux produits, etc.) au prestataire de service.

L'endroit de réalisation des services doit aussi être sécuritaire et répondre aux exigences du code de construction du Québec qui stipule que les propriétaires et occupants de maison doivent prendre des mesures raisonnables pour prévenir les accidents ou blessures d'autrui (art. 1457 du code civil du Québec)

#### **4. Objets fragiles et biens de valeur**

Le client s'engage à retirer, sécuriser ou ranger **avant chaque visite** tout objet fragile, précieux ou de valeur, incluant sans s'y limiter : bijoux, argent comptant, documents importants, œuvres d'art, objets sentimentaux, appareils électroniques portables et tout autre bien de valeur.

Le prestataire de services **ne peut être tenu responsable** de la perte, du vol, du bris ou de la détérioration de tels biens s'ils n'ont pas été retirés ou sécurisés adéquatement par le client avant le début des services.

Toute allégation de perte ou de bris devra être signalée **dans un délai maximal de 48 heures** suivant la prestation.

Le prestataire et ses employés **n'ouvrent ni ne manipulent** les coffres, tiroirs verrouillés, valises, sacs personnels ou contenants fermés, sauf autorisation écrite préalable du client.

#### **5. Accès aux lieux et horaire**

Le client s'engage à fournir un **accès sécurisé et continu** à l'habitation durant la journée prévue pour la prestation des services, afin de permettre leur réalisation sans interruption.

Le client reconnaît que les services sont effectués selon une **plage horaire** et non à une heure fixe. À ce titre, **l'heure précise d'arrivée des travailleurs ne peut être garantie** et peut varier en fonction des conditions opérationnelles, de la circulation, des urgences ou des ajustements d'horaire.

L'impossibilité d'accéder aux lieux à l'arrivée de l'équipe pourra entraîner l'annulation du service et l'application des frais prévus à la politique d'annulation.

## 6. Exécution des services et correctifs

Les Ménagères du Lac s'engagent à effectuer les services de manière **professionnelle**, à respecter les **normes de sécurité applicables** et à assurer la **confidentialité des informations et données sensibles** de la clientèle.

Toute omission ou manquement relatif à une tâche incluse dans les services réguliers doit être **signalé par le client dans un délai maximal de 48 heures** suivant la prestation.

Lorsque la situation est jugée fondée, le prestataire s'engage à effectuer un correctif **dans un délai raisonnable**, selon ses disponibilités opérationnelles et l'accès aux lieux.

## 7. Honoraires

Toute augmentation des tarifs sera communiquée par écrit avec un préavis minimal de deux (2) semaines.

Toute tâche supplémentaire ou demande ne faisant pas partie des services réguliers prévus au contrat fera l'objet d'une facturation additionnelle au **tarif horaire en vigueur**, soit **55 \$/h**, avec un **minimum de trois (3) heures facturées par déplacement**.

## **8. Personnel et sous-traitance**

Les Ménagères du Lac se réservent le droit de **mandater des employés ou des tiers** afin d'exécuter, en tout ou en partie, les services prévus au présent contrat.

Toute personne ainsi mandatée demeure **sous la responsabilité du prestataire** et est assujettie aux **mêmes obligations de qualité, de confidentialité, de sécurité et de professionnalisme** que celles stipulées au présent contrat.

Le client reconnaît que la sélection et l'affectation du personnel relèvent exclusivement du prestataire et **ne peuvent constituer un motif de refus ou de résiliation du contrat.**

## **9. Le prestataire s'engage à effectuer les services d'entretien ménager selon des standards professionnels reconnus, en exerçant une obligation de moyens.**

### **5. Autorisation d'utilisation d'images :**

#### **Confidentialité et autorisation de captation visuelle**

Le prestataire s'engage à respecter la **confidentialité, la vie privée et la propriété** du client en tout temps.

Lorsque le client autorise la prise de photographies ou de vidéos dans les lieux, cette autorisation est **strictement limitée à des fins promotionnelles** des services du prestataire et **ne constitue pas une renonciation générale au droit à la confidentialité.**

Le prestataire s'engage à ne pas divulguer d'informations personnelles, d'éléments permettant d'identifier le client, son adresse, sa localisation précise ou toute autre

donnée sensible, et à cadrer les contenus de manière à préserver l'anonymat du client.

Cochez cette case si vous ne souhaitez PAS que nous puissions prendre des photos ou vidéos.

- Le client n'autorise pas Les Ménagères du Lac à prendre des photographies et des vidéos des lieux avant, pendant et après la prestation de services, et à les utiliser à des fins de marketing et de promotion, notamment sur les réseaux sociaux.

### **Services inclus**

Le Prestataire s'engage à fournir un nettoyage en profondeur après construction comprenant :

- Nettoyage des fenêtres :
  - Lavage intérieur des vitres.
  - Nettoyage des cadres, rails et moustiquaires.
  - Retrait des autocollants, poussières et résidus de chantier.
- Époussetage en profondeur :
  - Dépoussiérage des murs, plafonds et luminaires.
  - Nettoyage des plinthes, cadrages de portes et moulures.
  - Élimination des résidus de plâtre et sciures de bois.
- Nettoyage des armoires :
  - Nettoyage intérieur et extérieur des armoires et tiroirs.
  - Retrait des poussières et débris accumulés.
  - Dépoussiérage des poignées et mécanismes.
- Nettoyage des surfaces :
  - Désinfection et lavage des comptoirs et plans de travail.
  - Nettoyage des éviers, robinets et poignées de portes.
  - Dépoussiérage et lavage des murs si nécessaire.

- Nettoyage des sols :
  - Aspiration et lavage de tous les planchers.
  - Enlèvement des résidus de construction.
  - Lavage spécifique selon le type de revêtement (bois, céramique, béton).
- Salle de bain et cuisine :
  - Nettoyage et désinfection des lavabos, douches et baignoires.
  - Nettoyage des toilettes et accessoires.
- Autres tâches pertinentes :
  - Nettoyage des garde-robés et espaces de rangement.
  - Retrait des résidus de colle et silicone.
  - Vérification et retouches finales après le premier passage.

Pour finir, au nom de l'équipe, nous vous remercions de prêter intérêt envers nos services ! La qualité de votre confort est notre priorité.

Cordialement,

Florence Richard

Propriétaire

*Signature :*

Les Ménagères du Lac

Florence Richard

Date : \_\_\_\_\_

*Signature :* \_\_\_\_\_

Nom du client : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_