

**Conditions générales de service (C.G.S) –
Applicable au 25.09.2018**

PREAMBULE :

Les présentes Conditions Générales de Service (CGS) s'appliquent à toutes les sociétés du groupe KIKAO, à savoir :

KIKAO LILLE – RCS n° 507 642 296

KIKAO NANTES – RCS n° 832 952 436

KIKAO BORDEAUX – RCS n° 828 690 313

KIKAO TOULOUSE – RCS n° 827 772 971

KIKAO LYON – RCS n° 821 259 447

Ci-après conjointement dénommées KIKAO.

Il est expressément convenu entre les parties que, si par faveur l'une des parties ne souhaitait pas faire jouer l'une des conditions suivantes, cela ne constituerait pas pour autant une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Les présentes CGS sont applicables à tout contrat passé avec KIKAO. Elles sont accessibles à tout moment sur le site Internet kikao.com et sont rappelées au client au moment de la signature du contrat.

ARTICLE 1 – Généralités :

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf dérogations formelles et expresses de la part de KIKAO. La personne faisant appel aux prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes, sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

L'utilisation du site Internet kikao.com est régi par les Conditions Générales d'Utilisation, accessible par le lien suivant : <https://kikao.com/c-g-s/>.

ARTICLE 2 – Engagement des parties :

KIKAO et le Client concluent nécessairement un contrat écrit, qui déclenche dès sa conclusion l'application des présentes conditions générales figurant d'ailleurs en annexe dudit acte. Dans ledit contrat, il est précisé le(s) jour(s) d'intervention avec la date de démarrage, et le type de prestations dites « régulières » ou « ponctuelles » (voir article 5-1).

En cas de commande en ligne, le Client déclare avoir pris connaissance et avoir inconditionnellement accepté les présentes CGS.

KIKAO se réserve le droit de mettre à jour les CGS à tout moment. Dans cette hypothèse, il en informera ses clients par le biais d'un envoi d'emails. Les nouvelles CGS s'appliqueront alors à toute nouvelle prestation.

ARTICLE 3 – Modalité d'exécution :

3 – 1 Durée minimale de chaque intervention :

Chaque intervention que réalise le Prestataire a nécessairement une durée minimale de deux (2) heures.

3 – 2 Matériels et produits nécessaires :

L'ensemble des matériels et des produits, lorsque la prestation le nécessite, sont par défaut fournis par le Client, lequel doit s'assurer qu'ils sont par-

faitement conformes à la législation en vigueur. Le (ou les) Intervenant(s) du Prestataire peut(vent) suggérer au Client tel ou tel matériel et/ou produit, sans obligation de part et d'autre. Le Client peut à l'inverse demander au Prestataire, que celui-ci fournisse ces matériels et/ou produits. Dans cette situation le Prestataire les facturera complémentai- rement et spécifiquement au Client.

3 – 3 Intervenants :

Les Intervenants sont des salariés de KIKAO. Par conséquent le Client s'interdit de les employer directement de quelque façon que ce soit. Dans la mesure du possible, KIKAO fera en sorte de faire réaliser les prestations d'un Client toujours par le même Intervenant. Toutefois, en cas d'incompatibilité, KIKAO peut décider unilatéralement, pour la réalisation de la prestation, le changement de la personne devant intervenir chez le Client. Il s'engage néanmoins à en avertir le Client avant la prestation. Le Client peut quant à lui demander à changer d'Intervenant sans motif en avertissant KIKAO aux adresses mentionnées à l'article 12. KIKAO s'engage alors à faire intervenir un nouvel Intervenant.

3 – 4 Précautions :

Le Client prend avant chaque intervention du Prestataire toutes mesures, à l'effet de ne pas mettre en mauvaise situation le (ou les) Intervenant(s). Par ailleurs, ces derniers ne peuvent recevoir une quelconque récompense du Client, que ce soit sous la forme numéraire ou en nature. Il ne peut accepter du Client une quelconque délégation d'avoirs, biens ou droits, ni une donation et ce sous quelques formes que ce soit. Il appartient également au Client de placer dans des endroits fermés à clé toute valeur en espèces, en chèque, en effet de commerce, tout document confidentiel. KIKAO ne peut en aucune façon être tenu pour responsable des dommages qui auraient pour cause, la défectuosité de la chose du Client, de ses agencements, ou qui résulteraient d'un fait imputable en tout ou partie au Client et/ ou à ses hôtes.

Article 4 – Assurance – Responsabilité :

Le Prestataire ne peut en aucune façon être tenu responsable des dommages qui auraient pour cause la défectuosité des matériels remis par le Client ou les produits proposés par ce dernier, ou encore d'un manque de précaution de celui-ci. En tout état de cause, le Client se doit d'informer officiellement, par mail ou par courrier KIKAO aux adresses précisées à l'article 12, au plus tard 48h après la prestation effectuée par l'Intervenant, de tout dommage pouvant lui être éventuellement imputable. Il en sera de même d'ailleurs, lorsque le Client souhaitera informer KIKAO d'une quelconque réclamation liée à la prestation effectuée. Toute réclamation devra être faite aux adresses mentionnées à l'article 12.

Dans l'éventualité où l'Intervenant ne serait pas en mesure d'effectuer la prestation en raison d'un fait

du Client, la prestation restera due à KIKAO.

Article 5 – Formules des prestations :

5 – 1 Description :

Deux types de prestations sont proposés par le Prestataire :

- Régulières, à savoir que le Client a choisi la formule d'abonnement. Cet abonnement permet l'application de tarifs dégressifs en fonction du nombre d'heures retenu. Le Client et Kikao établissent ensemble un nombre d'heures par semaine ou par quinzaine, qui sera facturé au Client mensuellement. La facture envoyée en début de mois récapitulera les heures prévues dans le mois, ainsi que les heures non consommées ou les heures supplémentaires effectuées lors du mois passé. Ainsi, une régularisation interviendra tous les mois sur la facture suivante, avec la mention des modifications effectuées lors du mois passé. KIKAO ajustera alors automatiquement le prélèvement suivant. Dans l'hypothèse d'une facture négative, le solde sera automatiquement recrédité sur le mois suivant.

La régularisation du nombre d'heures peut entraîner une modification du tarif, pour se conformer aux formules d'abonnement proposées par KIKAO et accessibles sur la grille tarifaire disponible sur le site kikao.com.

- Ponctuelles, à savoir que le Client demande une prestation précise au Prestataire, laquelle est décrite, d'une manière détaillée, dans le contrat et un nombre d'heures prédéfini est crédité sur le compte du client.

Dans l'hypothèse où le client n'utiliserait pas tout le crédit acheté, KIKAO l'en informera dans un délai de 6 mois à compter de la dernière prestation effectuée. Le client aura alors la possibilité d'utiliser le crédit restant ou de solliciter le remboursement des heures restantes. Sans réponse de la part du Client dans un délai d'un mois à compter de la notification, KIKAO procèdera automatiquement au remboursement du trop-perçu.

Il est entendu que le Client, et ce quelle que soit la formule adoptée, a la faculté de fournir les matériels et/ou les produits ou de demander au Prestataire de s'en charger moyennant donc une facturation complémentaire spécifique, telle que définie à l'article 3-2.

5 -2 Modifications possibles :

Le Prestataire confère au Client la faculté d'effectuer des modifications ponctuelles ou permanentes des prestations initialement choisies et décidées, sous condition de l'avertir ou moins trois (3) jours ouvrables avant sa réalisation, et ce par mail ou par courrier (jour de réception) aux adresses mentionnées à l'article 12.

En cas d'annulation tardive (moins de trois jours ouvrables), la prestation restera due.

5-3 Devis :

Le Client peut obtenir un devis gratuit sur le site Internet kikao.com ou en faisant une demande aux adresses listées à l'article 12. Ce devis restera valable pendant une durée d'un mois à compter de



FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de KIKAO

(coordonnées de l'agence concernée, art.12).

**Je vous notifie par la présente ma rétractation du
contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :**

Commandé le :

Nom du consommateur :

Adresse du consommateur :

.....

.....

Date et signature du consommateur :

(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

son émission.

Article 6 – Facturation et règlement :

Les tarifs proposés par le Prestataire sont calculés, suivant les conditions économiques et sociales en vigueur à la date de la signature du contrat. Ils seront révisés immédiatement après chaque revalorisation légale des salaires de base par la fédération des entreprises dont fait partie le Prestataire. Pour passer une commande sur le site kikao.com ou conclure un contrat avec KIKAO, le Client doit être majeur, avoir la capacité juridique et disposer d'un moyen de paiement autorisé. Le client garantit qu'il dispose des autorisations nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi.

Tout incident de paiement entraînera la suspension du contrat, jusqu'à régularisation de la situation. En cas de multiplication des incidents ou de retard de paiement trop important, KIKAO est libre de mettre fin au contrat.

En cas de modification de tarifs, KIKAO en informe les Clients bénéficiant d'un contrat par le biais d'un envoi d'emails ou courriers postaux. Les nouveaux tarifs s'appliqueront dans un délai d'un mois à compter de la notification aux clients. Naturellement, les clients resteront libres, dans ce délai, de mettre fin à leur contrat.

La facturation s'effectuera mensuellement et portera sur les prestations planifiées, laquelle sert de reddition des comptes et d'ajustement de la provision déjà réglée le mois précédent. Les factures seront émises auprès du Client par mail ou à défaut par voie postale. Le règlement s'effectue par prélèvement ou par CESU préfinancé, et ce conformément à l'article L 214-1 et L214-2 du Code de la consommation.

Dans le cas d'un achat sur Internet, la prestation sera facturée à l'avance via le site Internet kikao.com. Le bon cadeau ainsi délivré aura une durée de validité d'un an. Le Client pourra étendre la durée de ce bon cadeau d'un an en prévenant KIKAO aux adresses mentionnées à l'article 12. Une fois ces délais dépassés, le bon cadeau n'aura plus de valeur et le client ne pourra pas utiliser celui-ci.

Article 7 – Défaut de paiement :

Tout montant non acquitté à son échéance entraîne :

- une pénalité de retard, égale au taux de refinancement de la BCE plus 10 points; Et suivant la décision du Prestataire, la suspension immédiate des prestations.

Article 8 – Durée :

Pour les prestations ponctuelles, le contrat expire après la réalisation de celles-ci par le Prestataire. Pour les prestations régulières, la durée du contrat est d'une durée illimitée, en conséquence, chacune des parties peut y mettre fin à tout moment dans les conditions prévues dans les présentes CGS, mais à condition de respecter un préavis de rupture, à savoir :

- Pour le Client, d'un minimum de soixante-douze

(72) heures avant la prochaine prestation programmée, laquelle s'effectuera et correspondra à la dernière ;

- Pour KIKAO, d'un minimum de un (1) mois avant la dernière prestation.

Cette décision de résiliation du contrat pourra être signifiée par mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception aux adresses mentionnées à l'article 12, par la partie prenant l'initiative de la rupture à l'autre contractant. Il est entendu qu'en fin de contrat, KIKAO récupère ses matériels si ceux-ci ont été apportés par ses soins, les produits restant chez le Client car par définition déjà facturés à celui-ci. En cas d'avances effectuées par le Client, celles-ci seront traitées conformément à l'article L215-1 du Code de la consommation.

Article 9 – Rétractation du Client.

9 -1 : Délai : Bien que les conditions du contrat quant à sa durée permettent au Client dans les faits de résilier son contrat très rapidement, il est expressément rappelé que la réglementation lui confère un droit de rétractation en début de contrat : Article L 221- 23 à L 221-28 du Code de la consommation. Ainsi, le Client a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours à compter du lendemain du jour de sa conclusion. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier (à l'adresse indiquée article 12) sa décision de rétractation du contrat, au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Il peut utiliser le formulaire ci-joint ou le demander aux adresses mentionnées à l'article 12. Afin que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa déclaration avant l'expiration du délai de rétractation. Le Client a également la faculté d'expressément renoncer à son droit de rétractation s'il a besoin de prestations avant la fin du délai réglementaire de 14 jours.

9 – 2 Effet : En cas de rétractation de la part du Client, le Prestataire remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Prestataire est informé de la décision de rétractation du Client du contrat. Si le Prestataire a commencé, et ce donc à la demande du Client, avant le terme des quatorze (14) jours, les prestations effectuées seront facturées dans les conditions prévues au contrat. Même dans l'hypothèse où le Client a demandé l'exécution de la prestation avant la fin du délai de rétractation mais qu'il décide finalement de se rétracter, il pourra le faire sans frais. Seules les prestations effectuées seront à régler.

Article 10 - Cas de force majeure :

La survenance d'un quelconque événement indépendant de la volonté du Prestataire, pouvant faire obstacle à la réalisation de la prestation auprès du Client, est considérée comme un cas de force

majeure. Le contrat sera alors considéré comme suspendu purement et simplement et la prestation ne sera pas facturée.

Article 11 – Portée géographique des services de KIKAO :

KIKAO offre ses services dans différentes villes à travers ses différentes sociétés, et en particulier : KIKAO LILLE (Lille Métropole) / KIKAO NANTES (Nantes Métropole) / KIKAO BORDEAUX (Bordeaux Métropole) / KIKAO TOULOUSE (Toulouse Métropole) / KIKAO LYON (Grand Lyon). Le Client peut entrer sa commune sur le site kikao.com (via le lien suivant www.kikao.com) et KIKAO lui indiquera automatiquement s'il offre ses services dans cette commune.

Article 12 – Service client :

Toutes les demandes des clients devront être effectuées aux adresses suivantes
KIKAO LILLE - 281 Boulevard Victor Hugo, 59000 Lille. @ : lille@kikao.com
KIKAO NANTES - 60 Boulevard des Belges, 44 300 Nantes. @ : nantes@kikao.com
KIKAO BORDEAUX - 268 Rue Judaïque, 33000 Bordeaux. @ : bordeaux@kikao.com
KIKAO TOULOUSE - 24 Allée Maurice Sarraut, 31300 Toulouse. @ : toulouse@kikao.com
KIKAO LYON - 229 Rue Paul Bert, 69003 Lyon. @ : lyon@kikao.com

Article 13- Médiation :

En cas de désaccord persistant entre les parties, le Client a la faculté, avant d'entamer une procédure judiciaire, d'opter pour le processus de médiation, laquelle est gratuite pour celui-ci. La société KIKAO a, pour ce faire, adhéré à l'organisme qui suit, le Client pouvant le contacter à sa convenance : AME CONSO – 197 Bd Saint Germain – 75007 PARIS Tél : 09.53.01.02.69.

Article 14 - Informatique et libertés :

Les données à caractère personnel du Client sont nécessaires à la gestion de la commande et aux relations commerciales. Elles sont transmises aux Intervenants pour leur permettre d'effectuer leurs prestations. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires et pour améliorer la relation commerciale avec le Client, en ce y inclus l'envoi de prospections commerciales. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, aux données à caractère personnelles le concernant. Il suffit au Client d'écrire par email ou courrier à l'adresse figurant à l'article 12, en indiquant ses nom, prénom, e-mail et adresse postale.



Kikao, le service de ménage - repassage et de garde d'enfants à votre domicile

déjà adopté par 3 000 familles !