

# Charte déontologique

Dans le but de vous offrir les meilleurs services possible, je vous assure que :

- Je possède un casier judiciaire vierge ;
- Je serai toujours transparente par rapport aux tarifs appliqués (mission + déplacements) ;
- Je prends toujours le temps de m'entretenir par téléphone avec le client avant le premier rendez-vous ;
- Je fais toujours preuve de discrétion et garanti systématiquement la confidentialité administrative ;
- Je respecte le rythme de la vie de famille ;
- Je donne toujours priorité aux clients dont les missions sont en cours ;
- Je ne travaille jamais seule, sans la présence du client ;
- Je m'engage à faire preuve de bienveillance envers mes clients afin d'évoluer ensemble dans un climat serein ;
- Je respecte le tri sélectif des déchets lors des missions de rangement ;
- J'emporte uniquement des objets que le client accepte de donner, après l'avoir informé du coût du service enlèvement. Dans ce cas, Je m'assure que le client m'accorde sa confiance sur la destination finale de l'objet.
- J'informe le client des différents lieux et associations avec lesquelles j'ai l'habitude de travailler dans le cadre du don ou de la revente d'objets ;
- Je ne tire aucun bénéfice financier de la vente d'un objet donné par le client ;

## Conditions générales

### Préambule

1. Chaque fois que dans ces Conditions Générales l'expression «par écrit» est utilisée, elle signifie par un document signé des deux parties, par un pli recommandé, par un fax, par courrier électronique ou par tout autre moyen que les parties ont convenu.
2. Les stipulations des présentes conditions générales font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Le client est censé avoir pris connaissance et avoir accepté toutes les clauses, sauf stipulations écrites expresses contraires.
3. Par sa commande, le client confirme son acceptation entière et sans réserve des présentes conditions générales, sans pouvoir se prévaloir de ses propres conditions d'achat ou de paiement, même si elles figurent dans sa confirmation de commande ou tout autre document.
4. Les offres sont rédigées sous réserve d'omission ou d'erreurs de calcul et restent valables pendant 30 jours calendrier, après quoi elles deviennent caduques de plein droit. Les offres restent confidentielles tant qu'elles n'ont pas été acceptées en temps utile par le client.
5. Toute commande n'entrera en vigueur et n'engagera Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien qu'après acceptation écrite de la part de cette dernière.

### Paieement

6. Les factures sont adressées au client au plus tard dans les 10 jours de la prestation. Les factures sont adressées au client en format .pdf par courrier électronique.
7. Toutes les factures sont payables par virement bancaire dans un délai de 7 jours à dater de leur émission.
8. Toute facture est définitivement acceptée si elle n'a pas fait l'objet d'une réclamation par écrit adressée dans les 8 jours de sa réception ; à défaut de ces conditions, la réclamation sera considérée comme nulle et non avenue. L'envoi de la facture vaut mise en demeure en bonne et due forme. En cas de non-paiement à l'échéance, le solde restant dû ainsi qu'un intérêt de 10% par an seront de plein droit immédiatement exigibles dans leur totalité, sans mise en demeure préalable. A défaut de paiement des factures dans un délai de 30 jours à dater de leur échéance, Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien sera en droit de réclamer, outre les intérêts de retard, une somme supplémentaire égale à 10% du solde restant dû à titre d'indemnité



forfaitaire, expressément convenue entre les parties. Tous les paiements se font en nos bureaux et ce, sans escompte.

9. En cas de paiement retardé, Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien aura la faculté, après en avoir averti le client par écrit, de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à réception du paiement.

10. Le consommateur tel que défini par le Code de droit économique peut exiger le bénéfice de l'application des indemnités et intérêts pré-décrits dans la mesure et les conditions fixées par les présentes conditions générales, en cas d'inexécution des obligations de Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien.

## Délais

11. Par défaut, le planning des prestations est donné à titre purement indicatif et ne constitue nullement un engagement ferme. Le client ne peut en aucun cas faire valoir un droit de dédommagement ou exiger l'interruption ou la cessation d'un accord dans le cas où un délai ne peut être respecté.

12. Dans l'éventualité où les parties auraient convenu d'un délai impératif, le client peut, lorsque la réalisation subit un retard, prétendre à une indemnisation sans que celle-ci puisse excéder 10% du prix global de la commande. Cependant, cette indemnisation ne pourra intervenir dans les cas non limitatifs suivants : En cas de force majeure; Si l'ordre de début des prestations est donné avec retard par rapport au contrat ou à la confirmation de commande; Si les conditions de paiement ne sont pas respectées; Si des changements sont décidés par le client en cours de travail; Si le client ne fournit pas les informations souhaitées endéans le délai spécifié.

## Prestation de services

13. Avant toute visite et premier rendez-vous chez le client et avant la conclusion d'un contrat par les parties, un entretien téléphonique préalable devra être convenu entre elles.

14. La première visite effectuée chez le client n'engage en rien ce dernier quant à la réalisation de prestations ultérieures par Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien, mais sera cependant facturée au tarif en vigueur et communiqué au client avant la date de rendez-vous. Sur demande explicite et préalable à la visite, un compte-rendu de cette première visite sera adressé au client dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la visite pour du Home Organizing et 20 jours ouvrables pour la Révélation d'Intérieurs.

15. Le client accepte que les échanges et contacts entre parties suivant le premier rendez-vous aient lieu principalement par courrier électronique et que toute confirmation écrite ultérieure soit effectuée par courrier électronique.

16. Suite au premier rendez-vous entre les parties chez le client, les parties détermineront le nombre de journées de prestations qui seront réalisées. Dans l'éventualité où plusieurs journées de prestations auront été convenues par les parties, le client s'engage à confirmer la mission et la poursuite du contrat à Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien dans un délai de 7 jours précédant chaque journée de prestations. A défaut de confirmation de la poursuite du contrat, ce dernier pourra être suspendu par Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien et annulé par cette dernière après une demande de confirmation préalable par écrit et restée sans réponse. En d'autres termes, le client reste libre de poursuivre ou non le contrat, mais toute journée confirmée et annulée ensuite par le client dans les 24 heures qui précèdent la journée de mission sera facturée à concurrence de 30% du montant des prestations annulées. Si une mission confirmée est reportée par le client, la date du report doit être placées dans les 2 mois suivant la date initiale.

17. Les prix sont établis en considération d'un travail normal, ne subissant aucune interruption, tous éléments que le client doit fournir ou préparer étant en ordre au moment voulu. Toute difficulté supplémentaire donnant lieu à un surcroît de travail, causé par une quelconque circonstance étrangère à Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien, de même que toutes modifications demandées par le client, donnent lieu de plein droit à une facturation complémentaire sur base du tarif en vigueur à ce moment outre la possibilité pour Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien de suspendre ou annuler le contrat dans l'éventualité où la poursuite de ce dernier s'avérerait impossible en raison notamment d'une incompatibilité manifeste entre les demandes et obligations du client et les valeurs prônées par Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien.

18. Le client s'engage à obtenir le consentement des différents membres de la famille et des personnes composant son ménage afin que Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien puisse effectuer ses prestations dans des conditions optimales.



19. Dans le cadre de la réalisation des missions, Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien s'engage à conserver la confidentialité, le secret et la discrétion nécessaire au respect du client.

20. Le client est informé que les missions se limitent à des conseils et de la prestation de services et qu'à aucun moment Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien ne fournira le matériel nécessaire à la réalisation des missions, tels que les caisses ou le mobilier de rangement.

21. Dans l'éventualité où Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien renseignerait au client les coordonnées d'un partenaire agréé afin de réaliser des missions et prestations annexes, le client est informé que ce partenaire n'agit nullement en qualité de sous-traitant et que cette dernière ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable d'une quelconque manière de tout préjudice subi par le client suite à l'intervention de ce partenaire.

## Propriété intellectuelle

22. Le client ne pourra utiliser les marques, le nom commercial ou tous autres signes distinctifs appartenant à Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien sans l'accord préalable et écrit de cette dernière. Le client s'engage à ne pas déposer ni faire déposer de marques, de nom commercial ou de signes distinctifs appartenant à Anne Mathieu Facilitatrice du Quotidien ou mis à disposition par cette dernière.

## Force majeure

23. Chacune des parties sera en droit de suspendre l'exécution de ses obligations dans la mesure où cette exécution est empêchée ou rendue déraisonnablement onéreuse du fait des circonstances suivantes : conflits de travail et toute autre circonstance extérieure au contrôle de chaque partie tels que : incendie, guerre, mobilisation générale, insurrection, réquisition, saisie, embargo, restrictions d'énergie, confinement avec interdiction d'exercer et défauts ou retard dans les livraisons de sous-traitants provoquées par de telles circonstances.

Anne Mathieu – Facilitatrice du quotidien

- ◆ [www.annemathieu.be](http://www.annemathieu.be)
- ◆ [info@annemathieu.be](mailto:info@annemathieu.be)
- ◆ 0496/93.00.17
- ◆ Rue Jennay 147 – 5032 Isnes
- ◆ TVA BE07 55 67 52 33

