

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

K&M HOMESERVICES – Applicables au 1er Octobre 2025

---

## ARTICLE 1 : OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités selon lesquelles K&M HOMESERVICES (ci-après « le Prestataire ») fournit ses services d'entretien de la maison et de travaux ménagers associés aux particuliers (ci-après « le Client » ou « le Bénéficiaire »).

Ces CGV s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées, y compris en résidences principales ou secondaires. Toute prestation implique l'acceptation intégrale des présentes CGV par le Client. Les conditions particulières priment sur les conditions générales dans les points où elles ne se contredisent pas.

---

## ARTICLE 2 : DEMANDE D'INTERVENTION ET DEVIS

Le Client peut effectuer une demande via le site internet, par e-mail, par téléphone ou dans les bureaux de K&M HOMESERVICES. Un devis personnalisé est remis systématiquement et inclut les détails de l'intervention (lieu, nature des services, durée, prix, etc.).

---

## ARTICLE 3 : VALIDATION DE LA PRESTATION

- La souscription d'une **prestation ponctuelle** est formalisée par la signature d'un devis, qui vaut engagement uniquement pour l'intervention mentionnée. La prestation est confirmée après règlement de la facturation anticipée.
- La souscription d'une **prestation régulière** est formalisée par la signature d'un contrat, qui définit les modalités d'exécution et de facturation applicables. La prestation est confirmée après règlement de la facturation anticipée, laquelle est automatiquement déduite de la première facture mensuelle.

Aucune intervention ne peut être réalisée sans la signature préalable du document correspondant (devis ou contrat) et le règlement de la facturation anticipée.

**À défaut de contrat régulier signé, toutes les interventions réalisées sont facturées au tarif ponctuel.**

Si le Client souhaite passer en offre régulière, il doit impérativement en informer K&M HOMESERVICES et signer le contrat correspondant **avant le 29 du mois en cours**, date

d'édition de la facture mensuelle.

Passé ce délai, les interventions déjà effectuées restent définitivement facturées au tarif ponctuel et ne peuvent plus être imputées sur la facturation régulière.

---

## ARTICLE 4 : PREMIERE FACTURATION ANTICIPEE

Toute prestation est conditionnée au règlement préalable d'une première facturation anticipée.

Cette facturation est établie sur la base du tarif horaire applicable aux prestations ponctuelles, soit **28 € TTC par heure et 2€ TTC de frais de transport par intervention**.

- Pour les **prestations ponctuelles**, ce règlement couvre l'intégralité de l'intervention prévue.
- Pour les **prestations régulières**, le montant versé est automatiquement déduit de la première facture mensuelle, calculée selon le tarif en vigueur (**26 € TTC par heure, 2 € TTC de frais de transport par intervention et 24 € TTC de frais d'abonnement annuels**).

Aucune intervention ne pourra être réalisée tant que cette première facturation anticipée n'aura pas été réglée.

---

## ARTICLE 5 : OFFRES PROMOTIONNELLES

K&M HOMESERVICES peut proposer ponctuellement des offres promotionnelles.

Ces offres sont strictement réservées aux **nouveaux clients ayant souscrit un contrat de prestations régulières**. Elles ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles ni aux contrats déjà en cours.

L'avantage promotionnel est déduit automatiquement de la **première facture mensuelle** du Client.

Les offres promotionnelles **ne dispensent pas du règlement de la facturation anticipée** exigée lors de la souscription.

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres avantages tarifaires, et ne sont ni échangeables, ni remboursables.

---

## ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT

- **Prestations ponctuelles** : le règlement intégral est exigé au moment de la réservation, avant la réalisation de l'intervention.
- **Prestations régulières** : les factures sont émises mensuellement et doivent être réglées dès réception et au plus tard le **5 du mois en cours**. Le montant versé lors de la facturation anticipée est automatiquement déduit de la première facture mensuelle.
- **Moyens de paiement acceptés** : virement, chèque ou CESU préfinancé. Aucun paiement en espèces n'est accepté.
- **CESU préfinancé papier** : les titres doivent être envoyés par courrier postal ou déposés directement dans les locaux de K&M HOMESERVICES, situés **60 ter avenue de la Jonchère, 77600 Chanteloup-en-Brie**, au plus tard le **5 du mois**. Le cachet de la poste fait foi de la date d'envoi.  
Il est recommandé au Client d'adresser ses CESU préfinancés par courrier recommandé. En cas de perte ou de non-réception, K&M HOMESERVICES ne saurait être tenue responsable.
- **Avance immédiate du crédit d'impôt** : si le Client est éligible et que son dossier est validé, le reste à charge est directement prélevé par l'URSSAF. À défaut, la facturation se fait selon les autres moyens de paiement prévus.

Tout règlement effectué après le **5 du mois** entraîne automatiquement :

- l'application de **pénalités de retard de 10 %** du montant de la facture,
- l'application d'une **indemnité forfaitaire de 40 €** pour frais de recouvrement.

Si les frais de recouvrement engagés sont supérieurs à 40 €, une indemnité complémentaire pourra être facturée sur présentation de justificatifs.

En cas de rejet ou de retard de paiement, les prestations sont **suspendues immédiatement** jusqu'à régularisation. Des frais de traitement supplémentaires peuvent être appliqués en cas de rejet.

---

## ARTICLE 7 : CONDITIONS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

### 4.1. Fourniture de matériel

Le Client doit fournir les équipements nécessaires (aspirateur, balai-serpillière, seau essoreur, chiffons, produits nettoyants, fer à repasser ...).

### 4.2. Engagements du Client

- Ne pas déléguer de responsabilités ou offrir de biens/pourboires aux intervenants.
- Fournir un accès sécurisé au logement.
- Informer de tout dispositif de surveillance.

### 4.3. Engagements du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir un service selon les normes d'hygiène et à garantir une obligation de moyens.

### 4.4 Remplacement des intervenants

En cas d'absence de l'intervenant habituel (maladie, congés ou autre empêchement), K&M HOMESERVICES s'engage à mettre en place, dans la mesure du possible, un remplaçant afin d'assurer la continuité des prestations.

Le Client est informé que le remplaçant n'ayant pas la connaissance habituelle du logement, l'intervention portera sur un **entretien ménager basique** (poussière, sols, sanitaires, surfaces courantes), sans garantie d'exacte reproduction des habitudes de l'intervenant habituel.

---

## ARTICLE 8 : HORAIRES D'INTERVENTION ET MAJORATIONS

Les prestations se déroulent du lundi au samedi de 8h à 18h. Les prestations effectuées de nuit (22h-6h59), le dimanche, ou les jours fériés entraînent une majoration de 25 %, sauf mention contraire sur le devis.

Les prestations réalisées le 1er janvier entraînent une majoration de 50 %.

Aucune intervention n'est possible le 1er mai et le 25 décembre.

## ARTICLE 9 : DURÉE DU CONTRAT ET RESILIATION

- **Prestations ponctuelles** : le contrat prend fin automatiquement après réalisation et paiement de l'intervention.
- **Prestations régulières** : le contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec un engagement minimum de douze (12) mois.

La résiliation d'un contrat de prestations régulières doit être formulée **par écrit** (courrier ou e-mail).

Elle prend effet à l'issue d'un **préavis de quatorze (14) jours calendaires**, courant à compter de la date de réception de la demande par K&M HOMESERVICES.

Pendant toute la durée du préavis, les prestations déjà planifiées au planning demeurent **obligatoires et facturées au Client**, qu'elles soient effectivement réalisées ou annulées par celui-ci.

La résiliation peut intervenir de plein droit, sans préavis, en cas de non-paiement, d'absence répétée d'accès au domicile, de non-respect des conditions de sécurité, ou de comportement inapproprié à l'égard du personnel.

Le contrat peut être suspendu uniquement en cas de **vacances** (signalées au moins 7 jours avant) ou d'**hospitalisation** du Client (sur justificatif). Les interventions prévues sur la période de suspension ne sont pas facturées.

---

## ARTICLE 10 : PLANIFICATION ET MODIFICATION DES INTERVENTIONS

Les dates des prestations sont fixées d'un commun accord entre le Client et K&M HOMESERVICES.

- Toute modification ou annulation de planning doit être signalée **au moins 24 heures à l'avance**. À défaut, la prestation est facturée intégralement, conformément au planning établi.
- En cas d'absence ou d'inaccessibilité au logement, la prestation est due intégralement, y compris les frais de déplacement.
- L'intervenant attendra un maximum de **15 minutes** à l'arrivée. Si le Client est en retard, l'intervention prendra fin à l'heure initialement prévue et ne sera pas prolongée.

## **ARTICLE 11 : EXCLUSIONS DE PRESTATION ET TARIFICATION SPÉCIFIQUE**

Ne sont pas inclus dans les prestations standard (sauf devis spécifique) :

- Nettoyage de grandes baies vitrées, plafonds, murs ou luminaires en hauteur,
- Entretien des joints de carrelage, terrasses, volets roulants,
- Nettoyage après travaux ou déménagement.

---

## **ARTICLE 12 : RESPONSABILITÉS ET ASSURANCE**

### **Responsabilité du Client**

Le Client s'engage à fournir un environnement sécurisé et à utiliser le système de télétransmission pour le suivi des prestations.

### **Responsabilité du Prestataire**

K&M HOMESERVICES décline toute responsabilité pour des équipements défectueux ou des objets fragiles fournis par le Client. Tout dommage doit être signalé sous 24 heures avec une facture justificative pour un éventuel remboursement.

---

## **ARTICLE 13 : RESPECT DU PERSONNEL**

Le client s'engage à traiter les intervenants avec respect, sans discrimination de race, religion, genre, etc. Aucun comportement inapproprié, harcèlement, ou violence ne sera toléré, sous peine de résiliation immédiate et poursuites judiciaires.

---

## **ARTICLE 14 : SATISFACTION CLIENT**

Concernant la qualité de la prestation, K&M HOMESERVICES s'engage à :

- Analyser la réclamation et organiser un échange avec le Client pour clarifier les attentes et identifier les points d'amélioration.
- Proposer un (1) intervenant en remplacement afin de trouver un professionnel adapté aux besoins spécifiques du Client en cas de non-satisfaction.
- Apporter les ajustements nécessaires dans un délai raisonnable pour garantir la continuité des prestations dans de bonnes conditions.

## Garantie "Satisfait ou refait"

K&M HOMESERVICES propose une garantie "Satisfait ou refait" uniquement pour les **zones signalées et identifiées** au préalable par le Client (photos ou vidéos).

- Cette garantie permet au Client de demander la reprise d'une prestation sans frais supplémentaires si celle-ci ne répond pas aux standards définis.
- La reprise doit être demandée **dans les 24 heures suivant la fin de la prestation**, avec des éléments explicites précisant les aspects à corriger.
- La garantie s'applique uniquement lorsque les conditions suivantes sont remplies :
  - Le domicile est accessible et équipé conformément aux exigences du Prestataire (matériel fourni par le Client).
  - La zone de nettoyage fait partie de celles définies lors de la signature du contrat.

## Exclusion de la garantie "Satisfait ou refait"

La garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Prestations spécifiques non incluses dans les services standard (ex. nettoyage après travaux, baies vitrées, lessivages de murs ...).
- Non-respect des conditions d'accès au domicile ou des équipements fournis.
- Réclamations reçues plus de 24 heures après la prestation.

---

## ARTICLE 15 : MÉDIATION ET LITIGES

En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes CGV, et après avoir tenté de résoudre le litige de manière amiable auprès du service client de K&M HOMESERVICES, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

### Médiation de la Consommation & Patrimoine

Adresse : 12 square Desnouettes, 75015 Paris

Site : [www.mcpmediation.org](http://www.mcpmediation.org)

Email : [contact@mcpmediation.org](mailto:contact@mcpmediation.org)

En cas de litige relatif à des contrats conclus en ligne, le Client peut également se rendre sur la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges à l'adresse suivante : [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

---

## **ARTICLE 16 : DROIT DE RÉTRACTATION**

Conformément à la loi, le Client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motif ni supporter de pénalités.

Si la prestation a débuté avant l'expiration du délai de rétractation, les heures déjà réalisées ainsi que les frais d'abonnement et la facturation anticipée restent dus.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier par courriel ([info@kmhomeservices.77](mailto:info@kmhomeservices.77)) ou par courrier recommandé avec accusé de réception au :

**K&M HOMESERVICES**  
**60 ter avenue de la Jonchère**  
**77600 CHANTELOUP EN BRIE**