

Contrat de prestation de services

Saison 2017/2018

**Entre les soussignés :**

|  |
| --- |
| La société ÔMAJOR SERVICES, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle (SASU) au capital de cinq mille euros (5.000 euros) dont le siège social est situé Avenue du stade, Les Jardins du Rochefort, 73700 Bourg-Saint-Maurice, immatriculée au RCS de Chambéry sous le numéro 830 731 956, propriétaire du site [www.o-major.com](http://www.o-major.com/), déclaré à la CNIL le 12 juillet 2017 dont la marque Ômajor est déposée à l’INPI sous le numéro 4374219.Représentée par Monsieur Thierry WIES, dûment habilité à l’effet des présentes en sa qualité de fondateur et président. |
| Nom : | WIES |
| Prénom : | Thierry |
| Adresse : | 43 bis avenue Reille |
| Code postal : | 75014 |
| Ville :  | PARIS - FRANCE |
| Téléphone : | +33 (0) 6 333 89 888 |
| Email : | thierry.wies@o-major.com  |
|  |  |
| Ci-après dénommée « ÔMAJOR SERVICES » |
|  |  |

**D’une part,**

**Et**

|  |
| --- |
| Le client concerné par ce Contrat de Prestations : |
| Nom : |   | Code remise : | LAUNCH2017 |  |
| Prénom : |   |  |  |
| Adresse : |   |  |
| Code postal : |   | Ville : |   |  |
| Pays :  |   | Téléphone : |   |  |
| Email : |   |  |  |
| Ci-après dénommée « PROPRIETAIRE » |

|  |
| --- |
| Précisions sur le bien immobilier concerné : |
| Station : | ARC 1950 LE VILLAGE |  |
| Résidence : |   |  |
| Etage : |   |  | N° Appartement :   |   |  |
| Type de bien :  | [x]  Appartement  |  |  [ ]  Chalet/maison |  |  |
|  | [ ]  Autre :  |   |  |
| Format : | [ ]  Simple [ ]  Duplex [ ]  Triplex |
| Cheminée : | [ ]  Oui [ ]  Non |
| Mode d’accès : | [ ]  Clés [x]  badge magnétique |
| Ci-après dénommée le « BIEN » |

**D’autre part,**

Ci-après dénommées individuellement ou collectivement par la ou les « Partie(s) »,

**Il a été convenu ce qui suit**

Le présent Contrat a pour objet de définir et de déterminer les conditions et modalités dans lesquelles ÔMAJOR SERVICES s’engage à mettre en œuvre, au bénéfice du PROPRIETAIRE, les Prestations, et pour lesquelles le PROPRIETAIRE s’engage à verser à ÔMAJOR SERVICES la rémunération définie dans le présent Contrat.

1. Droit applicable et Juridiction compétente

Le présent Contrat est soumis exclusivement au droit français.

En cas de différend entre les Parties relatif au présent Contrat, son interprétation et/ou son exécution, et en l’absence de règlement amiable, les Parties, d’un commun accord, attribuent compétence aux tribunaux compétents de Paris.

1. Durée du contrat

Le présent Contrat prendra effet à compter du 1er novembre 2017 pour une durée d’un (1) an, soit jusqu’au 1er novembre 2018.

1. Modalité d’exécution des Prestations
	1. Définition des Prestations

Le PROPRIETAIRE pourra confier à ÔMAJOR SERVICES, un ensemble de missions relatives à la mise en œuvre des Prestations, comprenant notamment sans que l’énonciation en soit limitative (ci-après les « *Prestations* ») :

* la réalisation de ménage de fin de séjour ;
* la réalisation de ménage intermédiaire, en semaine ;
* la maintenance et le ménage « à blanc » ou « dégraissage » en intersaison ;
* la location de draps, serviettes, tapis de bain, peignoir (comprenant la blanchisserie et le repassage/pliage pour les draps) ;
* plus largement, la fourniture de services de conciergerie.

Les Prestations ainsi que les conditions et modalités de mise en œuvre sont plus amplement détaillées en ANNEXE 1 : Détails des Prestations.

* 1. Lieu d’exécution des Prestations

Les Prestations exécutées dans le cadre du Contrat seront réalisées dans le BIEN du PROPRIETAIRE.

Le PROPRIETAIRE autorise ÔMAJOR SERVICES à avoir accès au BIEN pour l’exécution des Prestations exclusivement. Dans le cas où ÔMAJOR SERVICES devait passer par une centrale pour la mise à disposition d’un moyen d’accès (Ex : Pierre & Vacances – Arc 1950 avec l’attribution de badges magnétiques), les demandes seront formalisées à l’avance par email en mettant le PROPRIETAIRE en copie.

* 1. Création d’une Commande

Pour toute Commande, le PROPRIETAIRE devra :

* + soit se connecter sur le site <http://www.o-major.com/> dans l’espace client pour soumettre la demande d’intervention ;
	+ soit envoyer un mail à l’adresse « order@o-major.com » avec en pièce jointe le document Excel complété (voir en ANNEXE 4 : Formulaire de commande).

Pour la confirmation de la Commande :

* + La Commande doit parvenir à ÔMAJOR SERVICES dans un délai de quatre (4) jours avant la date d’intervention, permettant de programmer la prise en charge de l’appartement par nos équipes ;
	+ Dans un délai inférieur à cinq (4) jours, une majoration sera appliquée pour assurer la prise en charge (voir en ANNEXE 2 : Grille tarifaire saison 2017 - 2018).
	1. Annulation d’une Commande

Les Prestations de ménage et de location de linge devront être annulée par le PROPRIETAIRE au moins soixante-douze (72) heures avant la date de réalisation. Pour une annulation dans les soixante-douze (72) heures avant la prestation, cinquante (50) pourcent du prix de la Prestation sera retenu et facturé.

* 1. Suivi des Prestations

OMAJOR SERVICES assure un contrôle systématique, à la suite de chaque Prestation, de la bonne réalisation des interventions. Ce suivi opérationnel de l’activité a pour but de garantir la qualité des Prestations offertes aux PROPRIETAIRES conformément au Contrat.

OMAJOR SERVICES fournit au PROPRIETAIRE des détails sur le déroulement des Prestations. Les informations sont publiées sur [www.o-major.com](http://www.o-major.com) dans l’espace client, au maximum dans les soixante-douze (72) heures après la Prestation.

* 1. Niveau de saleté ou dégradations importants

Dans le cas où ÔMAJOR SERVICES constatait une dégradation ou un niveau de saleté nuisant à la bonne réalisation ou à la qualité des Prestations, ÔMAJOR SERVICES assurera la réalisation des Prestations pour lesquels il s’est engagé mais pourra être contraint de facturer une Prestation complémentaire. Le montant facturé sera basé sur le temps et les moyens engagés en sus de la prestation initiale. Ce montant ne pourra dépasser cinquante (50) pourcent du prix d’une prestation de ménage de fin de séjour.

ÔMAJOR SERVICES devra apporter une justification au PROPRIETAIRE de la qualification de « niveau de saleté ou dégradations importants » s’appuyant notamment sur la fourniture de photos.

* 1. Travaux complémentaires

Des travaux complémentaires pourront être effectués. Ils feront alors l’objet d’une Commande par le PROPRIETAIRE et la réalisation d’un devis par ÔMAJOR SERVICE, qui sera ensuite soumis à validation au PROPRIETAIRE avant l’engagement des travaux.

* 1. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par courrier à : ÔMAJOR SERVICES, Avenue du stade, Les Jardins du Rochefort, 73700 Bourg-Saint-Maurice ou sur le site [www.o-major.com](http://www.o-major.com) dans la rubrique « nous contacter ».

* 1. Non sollicitation en direct

Le PROPRIETAIRE s’interdit d’embaucher directement ou de faire embaucher le personnel d’ÔMAJOR SERVICES ayant travaillé́ à son domicile. L’interdiction est valable pour une durée de douze (12) mois à compter de la dernière intervention de ÔMAJOR SERVICES pour le PROPRIETAIRE.

1. Engagement des parties
	1. Le PROPRIETAIRE

Le PROPRIETAIRE s'engage à payer à ÔMAJOR SERVICES la rémunération due suivant les conditions définies à l’ANNEXE 2 : Grille tarifaire saison 2017 - 2018.

Le PROPRIETAIRE informera dans les meilleurs délais ÔMAJOR SERVICES de tous travaux effectués ou nouveau matériel installé́ qui pourraient impacter les Prestations sous la responsabilité de ÔMAJOR SERVICES.

Le PROPRIETAIRE mettra à disposition d’ÔMAJOR SERVICES l'ensemble des documentations en sa possession nécessaires à la bonne réalisation des Prestations.

Etant précisé que la responsabilité de ÔMAJOR SERVICES ne pourra être retenue en cas de manquement du PROPRIETAIRE à l'une des obligations définies ci-dessus et ayant empêché́ ÔMAJOR SERVICES d'intervenir normalement.

* 1. ÔMAJOR SERVICES

ÔMAJOR SERVICES, en tant que professionnel, s’engage à :

* exécuter les Prestations dans le respect des règles de déontologie et de qualité de la profession ;
* s’acquitter, pendant toute la durée du présent Contrat de l’obligation d’information, d’alerte et de conseil qu’il reconnaît avoir à l’égard du PROPRIETAIRE ;
* exécuter les Prestations dans les délais qui lui seront impartis ;
* respecter l’ensemble de la réglementation applicable à son activité et aux Prestations effectuées à l’occasion de l’exécution du présent Contrat. A cet égard, il déclare disposer de l’ensemble des habilitations et autorisations administratives nécessaires ;
* adapter la Prestation selon le cahier des charges d’AFNOR Certification.

ÔMAJOR SERVICES sera seul responsable des moyens humains, logistiques et matériels qu’il doit mettre en œuvre pour garantir la bonne exécution des Prestations et ne pourra prétendre à aucune autre rémunération que celle mentionnée au présent Contrat.

ÔMAJOR SERVICES déclare être titulaire de toutes autorisations, immatriculations et agréments administratifs nécessaires et s'engage à les maintenir en vigueur pendant toute la durée du présent Contrat.

ÔMAJOR SERVICES déclare se trouver à ce jour, en totale conformité avec la législation concernant la sécurité des travailleurs et, le cas échéant, les règles environnementales.

La société ÔMAJOR SERVICES pourra librement recourir sans l'accord préalable du PROPRIETAIRE à une quelconque forme de cession, délégation ou substitution et/ou sous-traitance pour l'exécution des Prestations, ÔMAJOR SERVICES demeurant en tout état de cause responsable de la réalisation directe ou indirecte des Prestations.

Pendant toute la durée des présentes, ÔMAJOR SERVICES aura l'usage, la direction et le contrôle des Prestations sous sa seule, pleine et entière responsabilité́. ÔMAJOR SERVICES prendra à cette fin toutes dispositions utiles et nécessaires pour prévenir un éventuel dommage.

1. Conditions financières
	1. Les tarifs

Les prix applicables au présent Contrat sont indiqués en ANNEXE 2 : Grille tarifaire saison 2017 - 2018. Ces prix sont fermes pour la durée du Contrat.

* 1. Parrainage

De convention expresse, afin de rémunérer l’apport de chiffre d’affaires concrétisé par un volume de missions rémunératrices pour OMAJOR SERVICES, par le PROPRIETAIRE, à l’occasion de l’apport de chaque nouveau client, OMAJOR SERVICES pourra mettre en place des campagnes de parrainage.

Chaque nouveau client devra préciser le code parrain / code remise sur le Contrat qu’il signera avec OMAJOR SERVICES et sera validé comme « Filleul » dès lors qu’il aura commandé sa première Prestation de ménage à OMAJOR SERVICES.

Une fois le statut de « Filleul » validé, le nouveau client bénéficiera d’un avoir qui sera automatiquement appliqué sur sa prochaine facture éditée par OMAJOR SERVICES. A cette occasion, le PROPRIETAIRE « Parrain » bénéficiera également d’un avoir.

Les modalités, et notamment le montant des avoirs, seront communiquées durant les campagnes de parrainage. ÔMAJOR SERVICES reste seul décisionnaire quant au nombre, à la période et à la fréquence de mise en place de ces campagnes.

* 1. Taxes

Les prix s’entendent toutes taxes comprises et comprennent la fourniture de main d’œuvre, du matériel, des produits d’entretien et autres consommables pour la bonne exécution des Prestations.

* 1. Règlement des Prestations

Les services proposés par ÔMAJOR SERVICES seront facturés au PROPRIETAIRE en fin de mois ; le règlement sera assuré par prélèvement sécurisé le 16 du mois suivant.

**Principes du prélèvement**

En application du décret n°2013-346 publié au JO le 25 avril 2017, précisant notamment les mentions liées à la facturation, aux conditions de mandat de facturation, et les modalités de la facturation électronique, ÔMAJOR SERVICES a mis en place un service sécurisé de prélèvement SEPA[[1]](#footnote-1) en partenariat avec la banque BNP Paribas.

Ainsi, en signant le présent Contrat, le PROPRIETAIRE autorise la société ÔMAJOR SERVICES à régulariser le paiement des factures dues par prélèvement SEPA en euros. A cet effet, « BNP Paribas - Securities Services » sera autorisé à envoyer des instructions à la banque du PROPRIETAIRE pour débiter son compte, et la banque du PROPRIETAIRE procédera au débit du compte conformément aux instructions de « BNP Paribas - Securities Services ».

Conformément à la réglementation, le PROPRIETAIRE sera informé par email de chaque prélèvement 15 jours avant l’opération (soit le 1er de chaque mois). Les avis de prélèvement sont également disponibles sur le site <http://www.o-major.com> dans l’espace client. Le PROPRIETAIRE pourra à tout moment, pendant une durée de 8 semaines après la date de prélèvement, rejeter ce dernier. Il devra se rapprocher de sa banque pour valider les modalités.

**Les avantages du paiement dématérialisé :**

* + Simplicité : après l’accord des parties, le règlement des Prestations (en France comme à l’étranger dans la zone SEPA) se fait de manière rapide et sans avoir à transmettre des coordonnées bancaires, ou bien carte bleue ;
	+ Souplesse : le PROPRIETAIRE peut activer différentes notifications lui permettant d’être rassuré sur le processus de facturation (sur le site <http://www.o-major.com>) ;
	+ Dématérialisé : la transaction mais également le suivi (devis, factures, historique des règlements) sont disponibles en version numérique sur le site <http://www.o-major.com> ;
	+ Sécurisé : les transactions sont réalisées via la banque BNP Paribas en s’appuyant sur la plate-forme Netcash ;
	+ Remboursement : le PROPRIETAIRE bénéficie du droit d’être remboursé par sa banque selon les conditions décrites dans la convention qu’il aura signée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit du compte pour un prélèvement autorisé.

**Divers**

Toute demande de renseignement concernant les factures et les paiements subséquents, y compris les injonctions ou objections de payer, suppose obligatoirement la communication à ÔMAJOR SERVICES service comptabilité à l’adresse électronique suivante : accounting@o-major.com, du numéro de Commande, du numéro de la facture, lesquels seront spécifiés dès et dans l’objet de l’envoi électronique.

1. Exécution du Contrat
	1. Déroulement des Prestations

Pour une intervention de ménage de fin de séjour, deux (2) intervenants se rendent sur le lieu d’exécution de la Prestation afin de réaliser leur mission de nettoyage selon le programme prédéfini par ÔMAJOR SERVICE. Les Prestations de ménage fin de séjour se déroulent entre 10h du matin et 16h le samedi.

Sur place, une à deux gouvernantes vont faire le suivi des interventions pour contrôler la bonne réalisation et engager si besoin une Prestation complémentaire (à la charge d’ÔMAJOR SERVICES) pour obtenir le résultat attendu. A l’aide d’une application sur tablette connectée à distance, les informations du terrain sont partagées en interne, puis publiées sur le site <http://www.o-major.com> dans l’espace client du PROPRIETAIRE.

Pour une intervention de ménage intermédiaire en semaine, le déroulement est identique mais le contrôle qualité n’est pas engagé dans la mesure où la nature de l’intervention est restreinte.

Pour une intervention de ménage en intersaison, l’équipe et les missions sont adaptées mais le déroulement reste globalement le même.

Pour une intervention d’entretien, un responsable technique se déplace et constate les travaux à mener. Un diagnostic est réalisé et est adressé au PROPRIETAIRE par email dans les soixante-douze (72) heures. Le diagnostic est associé, le cas échéant, à un devis chiffré ainsi qu’à une potentielle date de prise en charge.

* + Si, suite au diagnostic, le coût de l’intervention s’avère inférieur à 150 euros, les travaux seront engagés sans délai, lors du déplacement (évitant des coûts de transport) et la facture sera adressée au PROPRIETAIRE pour règlement ;
	+ Si, suite au diagnostic, l’intervention s’avère urgente, le PROPRIETAIRE sera immédiatement contacté par téléphone pour établir les modalités de prise en charge ;
	+ Pour toute intervention d’entretien supérieure à 500 euros, un acompte de 30% sera demandé pour débuter la prestation ;
	+ Au même titre que pour le nettoyage, un contrôle sera effectué à la suite de chaque intervention pour confirmer que la qualité est au rendez-vous. Un rapport d’intervention sera également publié.

Les éléments sont publiés dans le profil du PROPRIETAIRE sur le site <http://www.o-major.com>.

* 1. Comportement loyal et bonne foi

Les parties s’engagent à toujours se comporter l’une envers l’autre comme des partenaires loyaux et de bonne foi et notamment à s’informer mutuellement de toute difficulté qu’elles pourraient rencontrer à l’occasion de l’exécution du présent Contrat, notamment vis-à-vis de la clientèle.

* 1. Résiliation

**Résiliation pour faute**

Si l’une des Parties ne respecte pas l’une de ses obligations contractuelles au titre du Contrat, l’autre Partie peut résilier le présent Contrat de plein droit. Cette résiliation prendra effet trente (30) jours après avis formel de la Partie non-défaillante, par courrier recommandé avec accusé de réception, s’il n’a pas été remédié à ladite inexécution durant cette période, et ce sans préjudice des dommages-intérêts auxquels pourrait prétendre l’autre Partie.

**Inexécution des obligations et force majeure**

Les parties ne seront pas responsables de l'inexécution de leurs obligations si cette inexécution résulte d'un cas de force majeure.

Dans tout autre cas d'inexécution totale ou partielle par les parties de leurs obligations, la responsabilité de la partie défaillante sera engagée.

La résiliation conventionnelle ne porte aucun préjudice à l'obtention de dommages-intérêts en réparation du préjudice subi, que pourrait réclamer une partie du fait de l'inexécution par l'autre partie de ses obligations.

Sont considérés comme cas de force majeure, lorsqu'ils entraînent pour l'une des parties l'impossibilité de remplir ses obligations, les faits énumérés ci-après :

- les cas de guerre, de mobilisation générale, d'occupation militaire, d'émeute civile ;

- les catastrophes naturelles déclarées ;

- les cas d'incendie, d'inondation, de dégâts mécaniques et électriques, d'une importance telle que leurs conséquences ne puissent être compensées par les moyens dont disposent normalement les sociétés précitées ;

- ainsi que tous les autres cas de force majeure généralement reconnus comme tels et non énumérés ci-dessus.

Fait à PARIS, le 23/08/2017 en deux originaux dont un remis au client (faire précéder la signature de la mention "Lu et approuvé. Bon pour accord.").

ÔMAJOR SERVICES PROPRIETAIRE

M. Thierry WIES M.

Président

1. Les Annexes
	1. ANNEXE 1 : Détails des Prestations

**Bilan intersaison : Gestion pour la saison + Nettoyage à blanc / dégraissage + Maintenance**

Cette prestation est OBLIGATOIRE la première année afin de pouvoir mettre en place le suivi qualité et la gestion à distance sur [www.o-major.com](http://www.o-major.com).

Ce bilan complet, pendant une période d’inactivité par exemple, génère un état de référence qui permettra de suivre l’évolution du bien pendant la saison à venir. Durant la saison, les comptes rendus d’intervention feront référence à ce bilan pour vous signaler d’éventuels écarts (ex : disparition d’un équipement sensible, dégradations constatées, …). Le PROPRIETAIRE sera informé de la planification des interventions qui se déroulent généralement entre les mois d’octobre et de décembre.

|  |
| --- |
| Mise en place de la gestion pour la saison |
|  | Enregistrement des spécificités de l'appartementInventaire de début de saisonBilan de maintenance et recommandations d’entretienAjustement des Prestations en fonction du BienAdaptation du contrôle en fonction du BienAdaptation du compte rendu d'interventionGestion de la planification et de l’organisation des interventions |
|  | Contrôle de qualité de chaque prestationGestion administrative pour la saison |
|  | Gestion de l'accès pour d'éventuelles interventions de copropriété |

Nettoyage à blanc / dégraissage

|  |  |
| --- | --- |
| Cuisine | Nettoyage / aspiration solNettoyage et dégraissage des placards et portes de placards |
| Nettoyage des luminaires, radiateurs, interrupteurs et prises, portes, plinthes |
| Nettoyage et dégraissage plan de travail, évier, crédence, robinetterie |
| Nettoyage et dégraissage plaque de cuisson, réfrigérateur/congélateur, lave-vaisselle |
| Nettoyage et dégraissage du four, four micro-ondes, hotte aspiranteNettoyage complet et rangement de la vaisselle et accessoires de cuisine |
| Nettoyage et dégraissage des placards et portes de placards |
| Nettoyage et désinfection de la poubelle |
| Détartrage bouilloire, cafetièreNettoyage et dégraissage bouche d’aération (VMC) |
| Salle de bain | Nettoyage / aspiration solNettoyage et dégraissage des placards et portes de placards |
| Nettoyage des luminaires, sèche serviettes, interrupteurs et prises, portes, plinthes |
| Nettoyage et dégraissage baignoire, douche, paroi de douche, … |
| Nettoyage et dégraissage du lavabo, robinetterie, miroir |
| Nettoyage et dégraissage miroir, bouche d’aération (VMC) |
| Nettoyage et désinfection de la poubelle |
| WC | Nettoyage / aspiration solNettoyage et dégraissage des placards et portes de placards |
| Nettoyage des luminaires, radiateur, interrupteurs et prises, portes, plinthes |
| Nettoyage et dégraissage WC (cuvette, lunette, contours), brosse WCRemplacement papier toiletteNettoyage et dégraissage bouche d’aération (VMC) |
| Chambres | Nettoyage / aspiration sol (y compris sous les lits)Nettoyage et dégraissage des placards et portes de placards |
| Nettoyage des luminaires, radiateur, interrupteurs et prises, portes, plinthes |
| Rangement de la literie, des couettes et oreillers |
| Lavage des protections de lit |

|  |  |
| --- | --- |
| Séjour | Nettoyage / aspiration sol (y compris sous les lits)Nettoyage et dégraissage du mobilier, des placards et portes de placards |
| Nettoyage des luminaires, radiateur, interrupteurs et prises, portes, plinthesAspiration du canapé et fauteuilsNettoyage télévision |
| Divers | Nettoyage des vitres intérieures et extérieures sur tout l’appartement |
| Aération et réorganisation de l'appartement |
| Nettoyage de la cheminée1 |
| Nettoyage des plafonds et murs |
| Balayage du balcon / terrasse et lavage du mobilier de jardin |
| Nettoyage des portes, poignéesRécupération de tous les objets oubliés2 |
| Gestion | Gestion administrative pour la saisonBilan complet de l'appartement, recommandationsContrôle qualité par la gouvernante, comptes rendus d’intervention pour la saison |

A noter :

 1 ÔMAJOR SERVICES assure uniquement le nettoyage intérieur avec vidange de la cheminée, ainsi que le vitrage. Le ramonage n’est pas inclus mais pourra faire l’objet d’une Prestation distincte (voir ANNEXE 2 : Grille tarifaire saison 2017 - 2018).

2 Tous les objets oubliés et récupérés par ÔMAJOR SERVICES devront être stockés et mis à disposition de ÔMAJOR SERVICES pour les rétribuer aux clients, résidents.

|  |
| --- |
| Maintenance technique |
|  | Contrôle des installations de l’appartement (réseau d’eau et d’électricité, chauffages, isolation, …)Contrôles fonctionnels (électroménager, TV, portes, poignées, …)Recommandations générales et techniques pour le BienDevis pour les recommandations émisesPrise en charges des petites interventions (une heure maximum) |

Cet entretien approfondi va également permettre de qualifier le bien avec l’édition du métrage pour la première intervention, la création du plan de l’appartement, le relevé des compteurs d’eau / électricité (pour suivre durant la saison le niveau de consommation), etc. Ces informations vont alimenter votre profil sur [www.o-major.com](http://www.o-major.com) mais également permettre de définir le processus de contrôle propre à votre appartement.

ÔMAJOR SERVICES vous soumet des recommandations avec le cas échéant un plan d’actions d’entretien permettant d’éviter de futurs incidents. Ce plan d’actions pourra être accompagné de devis, permettant une prise de décision rapide quant aux suites à donner.

Ce plan d’actions distinguera les types d’intervention de la manière suivante :

* Préventif : réparations permettant d’anticiper une dégradation qui risquerait d’entraîner d’importants travaux (ex : changement de joints), urgence faible ;
* Palliatif : réparations ponctuelles permettant de stabiliser la situation pour une durée assez courte (pour finir la saison), urgence moyenne à importante ;
* Correctif : réparation nécessitant une intervention dans les meilleurs délais, urgence importante.

**Nettoyage fin de séjour**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Planification et organisation des interventions |
|  | Contrôle de qualité de chaque prestation |
|  | Réalisation et partage d'un compte rendu d'intervention |

|  |  |
| --- | --- |
| Cuisine | Nettoyage / aspiration sol |
| Nettoyage plan de travail, évier, crédence, robinetterie |
| Nettoyage plaque de cuisson |
| Nettoyage du réfrigérateur / congélateur |
| Nettoyage et rangement du lave-vaisselle |
| Rangement du plan de travail, de la vaisselle propre1 |
| Nettoyage et dégraissage du four, four micro-ondes |
| Evacuation des denrées périssables |
| Nettoyage des placards et portes de placards |
| Salle de bain | Nettoyage / aspiration sol |
| Nettoyage baignoire, douche, paroi de douche |
| Nettoyage du lavabo, robinetterie |
| Nettoyage des placards et portes de placards |
| Nettoyage miroir |
| WC | Nettoyage / aspiration solDépoussiérage des meubles Nettoyage WC, désinfection de la cuvette, brosse WC Remplacement papier toilette |
| Chb | Nettoyage / aspiration sol (y compris sous les lits)Dépoussiérage des meubles  |
| Arrangement des lits (lits faits), des couettes et oreillers |
| Séjour | Nettoyage / aspiration sol (y compris sous les meubles) |
| Dépoussiérage des meublesAspiration des canapé et fauteuil |
| Divers | Nettoyage des vitres intérieures et extérieures de tout l’appartementNettoyage et désinfection des poubelles (cuisine, SDB, WC, …)2Nettoyage de la cheminée3 |
| Aération de l'appartement |
| Réorganisation de l'appartement |
| Dépoussiérage des plinthes, luminaires, radiateurs |
| Evacuation des détritus sur le balcon / la terrasseRécupération de tous les objets oubliés4 |
| Gestion5 | Suivi de l’état de l’appartement, recommandationsContrôle qualité par la gouvernante, comptes rendus d’intervention |

1 ÔMAJOR SERVICES a la responsabilité de sortir, nettoyer les poubelles et de remettre un sac neuf. Dans le cas d’un nombre important de poubelles laissées sur le lieu de réalisation des Prestations, une majoration pourra être appliquée (voir Niveau de saleté ou dégradations importants).

2 ÔMAJOR SERVICES pourra ranger la vaisselle dans la mesure où elle est propre, ou bien si un cycle de lavage dans le lave-vaisselle est en cours et se terminant durant la Prestation. En effet, ÔMAJOR SERVICES ne pourra laver la vaisselle sale ni attendre la fin d’un cycle de lavage pour s’occuper du rangement. Dans ce cas, une majoration pourra être appliquée (voir Niveau de saleté ou dégradations importants).

3 ÔMAJOR SERVICES assure uniquement le nettoyage intérieur avec vidange de la cheminée, ainsi que le vitrage. Le ramonage n’est pas inclus mais pourra faire l’objet d’une Prestation distincte (voir ANNEXE 2 : Grille tarifaire saison 2017 - 2018).

4 Tous les objets oubliés et récupérés par ÔMAJOR SERVICES devront être stockés et mis à disposition de ÔMAJOR SERVICES pour les rétribuer aux clients, résidents.

5 Gestion : La gestion est incluse avec la Prestation « Nettoyage intersaison / à blanc / dégraissage ».

**Nettoyage intermédiaire / en semaine**

|  |
| --- |
| Pilotage des Prestations |
|  | Planification et organisation des interventions |
|  | Contrôle de qualité de chaque prestation |
|  | Réalisation et partage d'un compte rendu d'intervention |

|  |  |
| --- | --- |
| Cuisine | Nettoyage / aspiration sol |
| Salle de bain | Nettoyage / aspiration sol |
| Nettoyage baignoire, douche, paroi de douche |
| Nettoyage du lavabo, robinetterie |
| Nettoyage miroir |
| WC | Nettoyage WC, désinfection de la cuvette, brosse WC Remplacement papier toiletteChangement des serviettes1 |
| Chb | Nettoyage / aspiration sol  |
| Arrangement des lits (lits faits), des couettes et oreillersChangement des draps1 |
| Séjour | Nettoyage / aspiration sol |
| Dépoussiérage des meubles |
| Divers | Nettoyage et désinfection des poubelles (cuisine, SDB, WC, …) |
| Aération de l'appartement |

1 Le changement des serviettes ou des draps implique la blanchisserie pour les serviettes et/ou draps sales et la mise en place de nouveaux pack serviettes/draps. C’est facultatif et le PROPRIETAIRE devra le préciser lors de la Commande.

**Prestation de location de linge**

ÔMAJOR SERVICES vous propose une formule de location de linge, incluant la blanchisserie, le repassage et la préparation sous format de kit :

* kit lit simple : comprend un grand drap, une housse de couette double, 2 taies d’oreiller ;
* kit lit double : comprend un drap simple, une housse de couette simple, 1 taie d’oreiller ;
* kit serviettes (par personne) : comprend une grande serviette de bain, une petite serviette, un tapis de douche par pièce d’eau.
* Kit serviettes + peignoir/chausson (par personne) : kit serviettes auquel s’ajoute 1 peignoir et une paire de chaussons.

**Prestation de réparation**

L’appel aux services d’un technicien peut se faire tous les jours, 24h/24h 7j/7J depuis le site [www.o-major.com](http://www.o-major.com).

Si le dépannage requiert I‘intervention d'un tiers professionnel, ÔMAJOR SERVICES le signalera au PROPRIETAIRE à travers le compte rendu d’intervention et la notification associée.

En cas d’urgence, ÔMAJOR SERVICES pourra faire intervenir un technicien dans les 24h suivant le type de sollicitation.

**Boutique en ligne**

Afin de vous faciliter la vie courante, et bénéficier de tarifs négociés avec les principaux fournisseurs en hôtellerie, en produits locaux ou encore en décoration, ÔMAJOR SERVICES vous propose une boutique en ligne.

Le catalogue proposé sera amené à évoluer en fonction des demandes des PROPRIETAIRES ainsi qu’à la politique de référencement de ÔMAJOR SERVICES.

* 1. ANNEXE 2 : Grille tarifaire saison 2017 – 2018

A noter : tous les tarifs sont en ligne sur [www.o-major.com](http://www.o-major.com).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Studio | 1 chambre | 2 chambres | 3 chambres | 4 chb et + |
| Bilan intersaison |  | 451,00 € | 488,00 € | 539,00 € | 593,00 € | 644,00€ |
| Entretien technique |  |  |  |  |  |  |
| *Contrôle des installations (électrique, eau, isolation, …)* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Bilan et recommandations techniques* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Intervention mineure (moins de 30 min, non urgente)* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Devis détaillé pour une intervention de maintenance* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Fiche technique du bien (plan, cotation, compteur, …)* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| Nettoyage à blanc / dégraissage |  |  |  |  |  |  |
| *Prestations de ménage* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Shampoing moquette/tapis* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Gestion administrative pour la saison* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Fiche de la situation de référence du bien (état à date)* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Contrôle qualité par la gouvernante* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Compte rendu détaillé d'intervention* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| Option : ramonage annuel | 70,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : nettoyage canapé | 75,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : nettoyage fauteuil (par unité) | 35,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : blanchisserie couette lit simple | 15,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : blanchisserie couette lit double | 20,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : blanchisserie oreiller | 5,00 € |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Studio | 1 chambre | 2 chambres | 3 chambres | 4 chb et + |
| Nettoyage courant, fin de séjour |  | 95,00 € | 104,00 € | 131,00 € | 154,00 € | 181,00 € |
| 7% de remise pour la saison d’été1 |  | 88,00 € | 97,00 € | 122,00 € | 143,00 € | 168,00 € |
| *Prestations de ménage* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Mise en place des kits toilette, accueil, linge* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Contrôle qualité par la gouvernante* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| *Compte rendu détaillé d'intervention* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| Kit de toilette Majolica, création Olivier Decoster | 4,50 € |  |  |  |  |  |
| Kit d'accueil (épicerie, produits entretien, …) | 4,90 € |  |  |  |  |  |
| Option : shampoing moquette/tapis (par m2) | 5,50 € |  |  |  |  |  |
| Option : nettoyage canapé | 75,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : nettoyage fauteuil (par unité) | 35,00 € |  |  |  |  |  |
| Option : balayage balcon et mobilier de jardin | 30,00 € |  |  |  |  |  |

1 Saison d’été : il s’agit de la période d’ouverture de la station pour l’été. Les dates exactes seront fournies ultérieurement.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Studio | 1 chambre | 2 chambres | 3 chambres | 4 chb et + |
| Nettoyage intermédiaire, en semaine |  | 72,00 € | 72,00 € | 92,00 € | 106,00 € | 143,00 € |
| 7% de remise pour la saison d’été |  | 67,00 € | 67,00 € | 86,00 € | 99,00 € | 133,00 € |
| *Prestations de ménage* | *Inclus* |  |  |  |  |  |
| Kit lit simple  | 8,00 € |  |  |  |  |  |
| Kit lit double  | 14,00 € |  |  |  |  |  |
| Kit serviettes | 6,00 € |  |  |  |  |  |
| Kit de toilette Majolica, création Olivier Decoster | 4,50 € |  |  |  |  |  |
| Kit d'accueil (épicerie, produits entretien, …) | 4,90 € |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Blanchisserie et location de linges |  Euros TTC |
| Kit lit simple : drap lit simple + housse de couette simple + 1 taie d'oreiller |  8,00 €  |
| Kit lit double : draps lit double + housse de couette double + 2 taies d'oreiller |  14,00 €  |
| Kit serviettes : 1 drap de bain + 1 serviette de toilette + 1 tapis/appartement |  6,00 €  |
| Kit serviettes + peignoir : 1 drap de bain + 1 serviette de toilette + 1 tapis/appartement + 1 peignoir + 1 paire de chaussons | 13,60 € |

|  |  |
| --- | --- |
| Entretien durant la saison | Euros TTC |
| Demande de devis pour intervention rapide, transport inclus1 | *Gratuit*  |
| Demande de devis pour projet de rénovation (à déduire sur la réalisation), transport inclus1 |  55,00 €  |
| Tarif heure pour intervention courante (première heure indivisible) |  65,00 €  |
| Tarif heure pour intervention urgente (première heure indivisible) | 98,00 €  |
| Frais de transports |  45,00 €  |
| Matériel facturé en supplément |  |

1 Les frais de devis (incluant le transport) pourront être déduits de toute intervention si le montant est supérieur à 350 euros

|  |  |
| --- | --- |
| Location d'appareils et équipements |  Euros TTC |
| Chaise haute pour enfant |  A la demande  |
| Lit parapluie |  A la demande  |
| Babycook |  A la demande  |
| Appareil à raclette |  A la demande  |
| Appareil à fondue |  A la demande  |

* 1. ANNEXE 3 : Mandat pour le prélèvement SEPA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Référence unique du Mandat *Unique Mandate reference* | Mandat de prélèvement SEPA!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_!\_! |  |
| En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez d’une part BNP Paribas Securities Services à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et d’autre part votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de BNP Paribas Securities Services.Vous bénéficiez du droit d’être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Veuillez complétez les champs marqués \* | *By signing this mandate form, you authorise BNP PARIBAS Securities Services to send instructions to your bank to debit your account and your bank to debit your account in accordance with the instructions from BNP Paribas Securities Services.**As part of your rights, you are entitled to a refund from your bank under the terms and conditions of your agreement with your bank. Arefund must be claimed within 8 weeks starting from the date on which your account was debited.**Please complete all the fields marked \** |
|  |  |
| Votre Nom | \* |
| *Your Name* | Nom et Prénoms du débiteur / *Name of the debtor* |
|  |  |  |
| Votre adresse | \* |
| *Your Address* | Numéro et nom de la rue / *Street name and number* |  |
|  |  |  |
|  | \* | \* |
|  | Code postal / *Postal code* | Ville / *City* |
|  |  |  |
|  | \* |  |
|  | Pays / *Country* |  |
|  |  |  |
| Les coordonnées de votre compte | \* !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_!\_!\_! !\_!\_ ! |
| *Your account number* | Numéro d’identification international du compte bancaire – IBAN (International Bank Account Number) / *Account number* |
|  |  |  |
|  | \* !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_! !\_!  |
|  | Code international d’identification de votre banque – BIC (Bank Identifier Code) / *SWIFT BIC* |
|  |  |  |
| Nom du créancier*Creditor’s name*I.C.S.*S.C.I.* | OMAJOR SERVICESNom du créancier / *Creditor name*FR90ZZZ834EC2Identifiant Créancier SEPA / *Creditor identifier*43 bis avenue Reille Numéro et nom de la rue / *Street name and number*75014                                 PARISCode Postal / *Postal code*         Ville / *City*FRANCEPays / *Country* |
|  |  |  |
| Type de paiement | Paiement récurrent / répétitif 🞎 | Paiement ponctuel 🗹 |
|  | *Recurrent payment* | *One-off payment* |
|  |  |  |
| \*Veuillez signer ici |  | !\_!\_! !\_!\_! !\_!\_!\_!\_!  |
| *Please sign here* |  | Date / *Date (DD MM YYYY)* |
|  | Signé à :*City or town in which you are signing* | \* |
| Lieu / *Location* |
|  |
| Note : Vos droits concernant ce mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.*Note: Your rights regarding the above mandate are explained in a statement that you can obtain from your bank.* |
| Les informations contenues dans le présent mandat, qui doit être complété́, sont destinées à n'être utilisées par le créancier que pour la gestion de sa relation avec son client. Elles pourront donner lieu à l'exercice, par ce dernier, de ses droits d'oppositions, d'accès et de rectification tels que prévus aux articles 38 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*The information contained on this mandate, which should be filled out, may only be used for customer relationship management by the creditor. According articles 38 and following of Act No. 78-17 of 6 January 1978 to the 'IT & Freedom Law', the debtor profits from a right of access, of correction, and opposition to the information which concern his data.* |

* 1. ANNEXE 4 : Formulaire de commande

Ce formulaire sera disponible en version dématérialisée dans votre espace client sur [www.o-major.com](http://www.o-major.com)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Date | Résidence | Appartement | Nom réservation | Contact réservation | Date arrivée | Date départ | Nationalité | Nb. de résidents | Ménage FdS | Pack serviettes | Pack lit simple | Pack lit double | Commentaires |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

1. SEPA (Single Euro Payments Area) : L’espace unique de paiement en euros est un espace de paiement en euro unifié mis en place par les banques membres du Conseil européen des paiements (l'EPC, European Payments Council) en réponse à la demande de la Commission européenne. [↑](#footnote-ref-1)