

Conditions générales de vente Extra Time (version 2022_01)

1. DOMAINE D'APPLICATION

Le contrat (« **Contrat** ») est conclu entre un particulier ou un professionnel ayant passé la commande (ci-après le « **Client** ») et la société Extra Time S.à r.l. (ci-après « **Extra Time** »). Il comprend les conditions particulières définies dans le devis accepté ou dans un contrat spécifique et les présentes conditions générales de vente (ci-après les « **Conditions Générales** »).

Les présentes Conditions Générales régissent d'une part les commandes directement adressées à Extra Time par tout moyen et d'autre part, toutes les commandes passées sur le site internet d'Extra Time, à savoir www.extratime.lu.

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles Extra Time s'engage à réaliser les prestations décrites dans le devis ou le contrat spécifique. Les parties conviennent que leurs relations seront exclusivement régies par le Contrat conclu entre elles incluant les présentes. Toute modification des présentes Conditions Générales souhaitée par le Client doit faire l'objet d'une demande écrite de sa part au plus tard lors de l'acceptation du devis ou du contrat spécifique et doit en outre être acceptée par Extra Time par écrit pour lui être opposable.

En cas de conflit entre les présentes Conditions Générales et les conditions particulières portées sur les devis, contrats ou tout autre document accepté par les deux parties, les conditions particulières primeront.

2. CONDITIONS GENERALES COMMUNES A TOUTES PRESTATIONS DE SERVICE

1) Commande – Formation du Contrat

- Commande classique

Extra Time intervient sur demande expresse du Client. Un devis gratuit ou un contrat spécifique sera réalisé pour toute prestation. Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le Client devra retourner à Extra Time le devis signé précédé de la mention manuscrite lu et approuvé, ce sans aucune réserve, ni modification par courrier postal ou par voie électronique.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis ou du contrat spécifique, dûment accepté et signé par le Client. A défaut de réception de l'accord du Client, ou bien à compter de l'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme caduque et Extra Time se réserve le droit de ne pas commencer la prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales.

- Commande en ligne

Le Client sélectionne sur le site www.extratime.lu les services qu'il désire commander sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et font l'objet d'une confirmation au plus tard au moment de la validation de la commande par le Client. Pour les commandes passées exclusivement sur internet, l'enregistrement d'une commande sur le site d'Extra Time est réalisé lorsque le Client accepte les présentes Conditions Générales en cochant la case prévue à cet effet et valide sa commande.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer son acceptation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine, entière et sans réserve du Client aux présentes Conditions Générales.

Il appartient donc au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur. Le Contrat ne sera considéré comme définitif qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par Extra Time par courrier électronique.

Extra Time se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

- Acceptation tacite

Sans préjudice de ce qui précède, Extra Time et le Client sont présumés avoir accepté tacitement de manière ferme et définitive le Contrat dès le premier jour de l'intervention pour la ou les prestation(s) convenue(s) dans le Contrat.

- Modification de la commande par Extra Time

Toute demande de modification de la commande par Extra Time, faite par observation ou par tout autre moyen, devra être acceptée de façon expresse par le Client moyennant un écrit communiqué par voie postale ou électronique à Extra Time. A défaut, Extra Time ne pourra pas se prévaloir de la modification de la commande.

- Refus de vente

Extra Time se réserve le droit de refuser ou d'interrompre à tout moment toute intervention au domicile du Client s'il est constaté par l'intervenant que les conditions normales d'hygiène, de santé et de sécurité ne sont pas ou plus remplies

2) Informations précontractuelles – Droit de rétractation – Protection du consommateur

- Obligation d'information précontractuelle

Extra Time s'engage à respecter l'obligation d'information qui lui incombe (art. L.111-1 (1) du Code de la Consommation) au titre des contrats conclus avec un consommateur. Ce dernier étant entendu comme toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (art. L.010-1 (1) du Code de la Consommation)

- Droit de rétractation

- i) Conformément à la législation en vigueur, le Client, lorsqu'il agit en tant qu'un consommateur, dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec le Extra Time dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le Client devra notifier sur support durable à Extra Time sa décision au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) en utilisant le formulaire de rétractation annexé aux présentes Conditions Générales.
- ii) Le Client souhaitant exercer son droit de rétractation n'a aucune explication à fournir et aucune pénalité ne lui sera appliquée. Le remboursement du prix payé par le Client se fera le plus rapidement possible en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client

aura utilisé pour la transaction et au plus tard dans les quatorze (14) jours suivant la date à laquelle Extra Time est informée de la décision du Client de se rétracter.

- iii) L'exécution des prestations ne pourra débuter avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article (i). Toutefois, le Client est présumé avoir renoncé à son droit de rétractation, respectivement n'en bénéficier plus dès le premier jour d'intervention par Extra Time pour les prestations convenues dans le Contrat. Dans ce cas, le Client s'engage à régler toutes prestations fournies par Extra Time.

- Protection du consommateur

Extra Time s'engage à respecter les dispositions du Code de la Consommation relatives à la protection du consommateur.

3) Exécution du contrat

Les prestations sont réalisées à l'adresse indiquée par le Client. Extra Time s'engage à fournir au Client un ensemble de moyens et de compétences en adéquation avec la prestation à réaliser.

- Prestations ponctuelles : les prestations sont exécutées à la date prévue sur le devis accepté ou le contrat spécifique.
- Contrat à exécutions successives : les parties définissent ensemble les dates d'intervention qui sont matérialisées dans le planning disponible sur le portail Client.

4) Annulation et suspension de la prestation

Les délais d'annulation sont régis par les conditions particulières. En cas d'absence de conditions particulières, chaque partie s'engage à prévenir son cocontractant au moins huit (8) jours à l'avance s'il a un empêchement. Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties. Si le Client ne respecte pas ce délai en cas d'empêchement, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation.

Toute annulation d'une prestation par le Client doit se faire par courrier électronique ou par téléphone au (+ 352) 26 78 94 1 et ce en respectant les le délai d'annulation stipulé. Pour les services ayant un nombre maximal d'annulation, les annulations sont comptées en semaines : 1 annulation = 1 semaine, sauf pour les clients ayant plusieurs interventions dans la semaine. L'annulation de plusieurs interventions dans la même semaine n'est comptabilisée que pour 1 semaine.

5) Facturation – Prix – Modalités de paiement

- Facturation

Extra Time facture ses prestations sur base du taux horaire accepté par le Client ou sur base du prix forfaitaire convenu avec ce dernier. Le mode de facturation retenu pour chaque prestation devra être mentionné sur le devis accepté par le Client ou le contrat spécifique. Les frais avancés par Extra Time dans le cadre de l'exécution des prestations seront refacturés à livre ouvert au Client.

Extra Time se réserve le droit d'adapter ses tarifs à chaque instant. Chaque modification du tarif sera communiquée au client par voie électronique.

- Prestations ponctuelles

Lorsqu'Extra Time réalise une intervention ponctuelle, le devis ou le contrat spécifique peut prévoir le versement par le Client d'un acompte. Une facture sera adressée au Client après l'exécution de la prestation. La facture est payable au comptant à réception à moins qu'elle ne prévoit un délai de paiement au profit du Client. Dans cette dernière hypothèse, la facture devra être réglée au plus tard à sa date d'échéance.

- Contrat à exécution successives

Le devis ou le contrat spécifique précise le nombre et le type de prestations à effectuer.

Extra Time adresse au Client, selon la périodicité convenue, une facture au titre des prestations effectuées. La facture est payable au comptant à réception à moins qu'elles ne prévoient un délai de paiement au profit du Client. Dans cette dernière hypothèse, elles devront être réglées au plus tard à leur date d'échéance. En cas d'augmentation de tarif sur un contrat à tacite reconduction, le Client en sera obligatoirement informé par courrier postal ou par voie électronique.

- Non-réalisation de la prestation

Sont constitutives de prestations effectivement réalisées donnant lieu à facturation, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du Client, notamment par annulation hors délai, impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés, impossibilité d'assurer une prestation en raison de conditions de travail et d'hygiène insurmontables pour l'intervenant.

- Moyens de Paiement :

- Virement bancaire
- Domiciliation SEPA
- Carte de crédit (VISA, MASTERCARD,...) (pour les services de conciergerie)
- Paiement électronique par smartphone (Digicash) uniquement pour les prestations de service de conciergerie.

- Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, Extra Time se réserve le droit de suspendre les prestations sans préavis ni mise en demeure préalable et ce jusqu'au complet paiement des montants dus par le Client.

Il sera fait application du Chapitre II de la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard en cas de retard de paiement par le Client qui agit en tant que consommateur au sens des dispositions législatives en vigueur. Il sera fait application du Chapitre I de cette même loi pour le Client qui agit en tant que professionnel au sens des dispositions législatives en vigueur.

6) Sous-traitance

Extra Time peut sous-traiter tout ou partie des prestations fournies au Client avec l'accord exprès et écrit de ce dernier à un partenaire tiers (ci-après le « **Sous-traitant** »). En tout état de cause, Extra Time reste à l'égard du Client seul responsable de la bonne exécution des prestations de service confiée au Sous-traitant.

7) Responsabilité – Assurance

Extra Time est tenu à une obligation de moyens et non de résultat, sauf lorsque cela est prévu par une disposition impérative.

Pour garantir les conséquences pécuniaires d'une éventuelle mise en cause de sa responsabilité, Extra Time a souscrit une assurance responsabilité civile dont les garanties et capitaux figurent sur l'attestation qui pourra être remise au Client sur simple demande de celui-ci. Les garanties et capitaux indiqués dans la police d'assurance d'Extra Time constituent les limites de sa responsabilité à l'égard du Client.

8) Force majeure

Tout évènement indépendant de la volonté d'Extra Time et ayant pour conséquence un dysfonctionnement de ses services (grève, intempéries...) est considéré comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel évènement a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge d'Extra Time pendant la durée de survenance du cas de force majeure.

9) Non sollicitation de personnel

Sauf autorisation écrite et préalable d'Extra Time, le Client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui lui aurait été présenté par Extra Time dans le cadre de son Contrat. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par Extra Time à l'encontre du Client.

10) Modification du contrat

- Modification des conditions de réalisation des prestations

Toute demande de modification des conditions de réalisation des prestations, faite par observation ou par tout autre moyen, devra être acceptée de façon expresse par le Client moyennant un écrit communiqué par voie postale ou électronique à Extra Time. A défaut, Extra Time ne pourra pas se prévaloir de la modification des conditions de réalisation des prestations.

- Modification des CGV

Extra Time se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales. Dans ce cas, Extra Time informera le Client des nouvelles conditions générales en respectant un délai de préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier le Contrat conformément aux prescriptions de l'article 11 des présentes. La continuité des prestations par le Client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales.

11) Résiliation du contrat

Chaque partie peut mettre fin au contrat si son cocontractant ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de respecter les obligations, respectivement de faire cesser le manquement devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Si l'autre partie ne se conforme pas à ses obligations dans le délai prévu par la mise en demeure, délai ne pouvant être inférieur à huit (8) jours et commençant à courir à compter de la réception de la lettre sinon du jour où son destinataire est avisé par les services postaux, le Contrat sera alors automatiquement résilié de plein droit à compter de l'envoi d'une lettre recommandée de résiliation.

À tout moment, le Client peut résilier le Contrat par lettre recommandée avec avis de réception adressée à Extra Time en respectant un délai de préavis de huit (8) jours, délai commençant à courir à compter de la réception de la lettre sinon du jour où Extra Time est avisé par les services postaux.

12) Protection des données personnelles

Les données à caractère personnel demandées au Client lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Ces informations seront intégrées dans la base de données d'Extra Time sous forme de « fiche-client » et seront utilisées pour les besoins de la facturation, du traitement des commandes et de l'établissement de statistiques. Le Client autorise Extra Time à partager ces informations avec les Partenaires et Sous-traitants qui seraient susceptibles d'effectuer des prestations à son profit.

Dans le cadre de l'exploitation du site extratime.lu, Extra Time S.à r.l. est susceptible de collecter des données à caractère personnel. Ces données seront traitées conformément aux finalités prévues lors de la collecte.

Conformément à la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et mise en œuvre du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), portant modification du Code du travail et de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État, le Client bénéficie d'un droit à l'information sur les données collectées, d'un droit d'accès, d'un droit d'opposition. En outre, et conformément au règlement général sur la protection des données personnelles 2016/679 du 27 avril 2016, le Client bénéficie notamment d'un droit à la portabilité de ses données, d'un droit de rectification et d'effacement de ses données (« droit à l'oubli »), d'un droit à la limitation du traitement de ses données. Toute demande relative aux données personnelles du Client peut être faite selon les modalités des articles 13 et suivants du présent règlement.

Ces droits peuvent être exercés, conformément à la législation en vigueur (<http://www.cnpd.public.lu>) par simple demande par courrier électronique à l'adresse e-mail info@extratime.lu, via le formulaire de contact général ou par courrier papier à l'adresse au siège social de Extra Time S.à r.l. en justifiant de son identité et d'un motif légitime s'il est exigé par la réglementation en vigueur.

Les données personnelles du Client seront conservées pour la durée légale à compter de la collecte. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre politique de confidentialité.

13) Déduction fiscale pour les prestations de service de ménage

À la demande du Client, Extra Time enverra une attestation fiscale annuelle. Cette attestation est calculée sur la base des règlements intervenus au cours de l'année écoulée. Cet envoi est réalisé uniquement si les prestations ont été effectivement réglées par le Client.

14) Réclamation

Toute réclamation peut être envoyée en utilisant l'onglet « Contact » du site www.extratime.lu ou par courrier à l'adresse suivante :

**Extra Time S.à r.l.,
11 Rue Béatrix de Bourbon,
L-1225 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg**

15) Divers

La Politique de Confidentialité de Extra Time ainsi que sa politique de gestion des cookies sont annexées aux présentes conditions générales pour en faire partie intégrante, le Client déclarant par la signature des présentes conditions générales en avoir eu connaissance et s'en être vu remis un exemplaire.

16) Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales et/ou le Contrat sont régis par le droit luxembourgeois. A défaut de résolution amiable, tout différend persistant entre les parties, à propos de la conclusion du Contrat, de l'exécution ou de l'interprétation des Conditions Générales et/ou du Contrat sera de la compétence territoriale des juridictions luxembourgeoises.

Annexe aux Conditions Générales

Conformément aux articles L.222-3 et R.223-5 du Code de la consommation et tel que mentionné à l'article 2 des présentes Conditions Générales, le formulaire de rétractation est le suivant :

Droit de rétractation
Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours civils. Le droit de rétractation court à compter du(à remplir par le professionnel avant la transmission du formulaire au consommateur).
Si le consommateur ne reçoit pas ce formulaire, la période de rétractation court à compter du moment où le consommateur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après un an et quatorze jours civils.
Si le consommateur ne reçoit pas toutes les informations requises, la période de rétractation court à compter du moment où le consommateur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après trois mois et quatorze jours civils.
Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur notifie sa décision de se rétracter au professionnel au nom et à l'adresse indiqués ci-dessous en utilisant un «support durable» (par exemple, lettre écrite envoyée par la poste, courrier électronique). Le consommateur peut, s'il le souhaite, utiliser le présent formulaire.
Si le consommateur exerce le droit de rétractation, il n'est tenu au paiement d'aucun frais.
Outre le droit de rétractation, les législations nationales en matière de contrats peuvent prévoir des droits pour le consommateur, par exemple le droit de résilier le contrat lorsque certaines informations n'ont pas été communiquées.
Interdiction de paiements d'avances
Au cours du délai de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes.
Elle s'applique non seulement au paiement fait à un professionnel, mais également à celui fait à des tiers.

Notification de rétractation
- À ... (nom et adresse du professionnel) (*).
- Je/houus (** soussigné(s) notifié/notifiées ma/nôtre (**)) rétractation du contrat:
- Contrat conclu le (*):
- Nom du/des consommateur(s) (**):
- Adresse(s) du/des consommateur(s) (**):
- Signature du/des consommateur(s) (seulement si le présent formulaire est notifié par écrit) (**):
- Date (**):
(*) Champ à remplir par le professionnel avant de donner le formulaire au consommateur.
(**) Biffer la mention inutile.
(***) Champ à remplir par le(s) consommateur(s) lorsque le présent formulaire est utilisé aux fins de rétractation du contrat.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

Mention manuscrite « Lu et approuvé » :

Date :

Lieu :

Signature du Client :