

Questions

FONCTIONNEMENT :

Où êtes vous présents ?

Nos services sont proposés sur Marseille et ses alentours.

Quelles sont les Conditions Générales d'Utilisation du service J'ME MÉNAGE ?

Consultez notre rubrique «Mentions légales»

Je souhaiterais connaître les dernières actualités de J'ME MÉNAGE ?

Inscrivez-vous sur notre page Facebook J'ME MÉNAGE ou abonnez-vous à notre newsletter

L'utilisation de la plateforme NOUVEO est-elle payante ?

Non, l'utilisation de notre plateforme est gratuite, aucun frais de gestion, d'ouverture de dossier ou d'abonnement n'est applicable au client.

Comment évaluez-vous les prestations de mon service ménage ?

Il vous sera envoyé un questionnaire de satisfaction, après chaque intervention. Ce questionnaire est complété d'une analyse qualitative de tous les commentaires que vous souhaitez bien nous fournir sur notre page Facebook.

RÉSERVATION :

Comment réserver une prestation ?

2 minutes suffisent pour faire votre réservation.

1. Choisissez votre service (Après-Soirée, Ménage de Printemps, Déménagement, Location, SOS Parents pas contents)
2. Choisissez votre formule (Intérieur, Extérieur, Intérieur/Extérieur)
3. Choisissez votre surface.
4. Sélectionnez la date et l'heure de notre arrivée
5. Consultez le récapitulatif de la réservation. Réglez votre prestation via notre partenaire de paiement en ligne sécurisé MangoPay (Credit Mutuel ARKEA) ou via la cagnotte en ligne Leetchi.
6. J'ME MÉNAGE arrive le jour même ou 48 heures après (suivant la prestation) pour tout ranger, nettoyer et astiquer. Reposez-vous, on s'occupe de tout !

Comment choisir ma surface ?

La surface choisie correspond à la totalité de la surface de votre appartement.



Puis-je modifier les détails de ma réservation ?

Vous pouvez modifier la date, l'heure ou votre prestation via la rubrique «Nous contacter» en rappelant le numéro de votre commande. Si votre nouvelle demande est acceptée, vous recevrez alors un e-mail de confirmation. Si J'ME MÉNAGE ne peut accepter ces modifications, nous vous en tiendrons également informé.

Puis-je annuler une commande ?

Une prestation peut être annulée tant qu'elle n'a pas été réalisée.

Une prestation peut être remboursée à hauteur de 100% de la somme engagée si elle est annulée au moins 48 heures ouvrables pleines avant sa réalisation. Dans ce cas, aucun frais ne vous sera prélevé.

Quelle est l'étape suivante de ma commande en ligne?

Dès le paiement de la commande, notre gestionnaire de planning vérifiera la disponibilité de J'ME MÉNAGE pour la date et l'heure souhaitée. Une réponse vous sera donnée dans les 25 heures suivant votre commande.

- En cas de confirmation de la commande, vous recevrez un mail récapitulant les informations concernant votre prestation.
- En cas d'infirmité de votre commande: J'ME MÉNAGE vous proposera au choix de nouvelles date et heures d'intervention ou le remboursement de votre acte d'achat.

J'ai rencontré un problème lors de la réservation sur votre site – Comment faire?

Contactez-nous par téléphone au 04.91.77.29.14, par e-mail jmeménage@gmail.com ou via notre rubrique «Nous contacter»

Comment fonctionne le processus de commande ?

Lors de la validation de votre commande, un mail de confirmation vous sera adressé et une réponse vous sera donnée par mail dans les 24h ouvrables suivant votre demande.

Pour la prestation «SOS Parents pas contents» un mail vous sera adressé dans l'heure suivant votre demande.

PAIEMENT :

Qui est MangoPay ?

MangoPay est une plateforme de paiement sécurisé basée au Luxembourg créée en 2012 par le groupe Leetchi. MangoPay travaille avec des entreprises innovantes telles que La Fourchette, Leetchi et appartient au groupe Crédit Mutuel Arkéa.

Ma carte est-elle sauvegardée ?

Pour améliorer notre service et faciliter le paiement, nous stockons les quatre derniers chiffres de votre carte bancaire. En revanche, le reste des données n'est pas conservé. Vous pouvez à tout moment demander la suppression vos cartes enregistrées dans la rubrique «Contact».



Ma carte de crédit ne passe pas, que faire ?

Pour différentes raisons, il se peut que votre paiement soit refusé (date de validité expirée, plafonds de paiement atteints, erreur de saisie, ...). Nous ne sommes pas en mesure d'accéder aux données de votre carte pour des raisons de sécurité, essayez plutôt de payer avec une autre carte bancaire.

Puis-je régler en espèces ?

Vous pouvez réserver et payer par carte bancaire sur notre site sécurisé, ainsi que via la cagnotte en ligne Leetchi. Nous n'acceptons ni les chèques ni les paiements en espèces.

Où puis-je trouver mon attestation fiscale ?

Nous vous l'enverrons par e-mail en début d'année.

Où puis-je trouver mes factures ?

Nous vous l'enverrons par e-mail une fois votre prestation effectuée.

Nous pouvons, sur demande via la rubrique «Nous contacter» vous la renvoyer si besoin.

Le service J'ME MÉNAGE permet-il de bénéficier d'une défiscalisation ?

OUI, en France 50% du montant de la prestation de ménage peut être déduite de vos impôts.

J'ai été prélevé du mauvais montant – comment faire pour me faire rembourser ?

Contactez-nous par téléphone au 04.91.77.29.14.

PRESTATION :

Que faire si quelque chose a été endommagé chez moi ?

Faites-nous part de votre réclamation via la rubrique «Nous contacter» de notre site ou de notre application. Cette réclamation doit impérativement être faite dans les 7 jours suivants l'intervention.

Que faire si J'ME MÉNAGE est en retard ?

Dans le cas où J'ME MÉNAGE est arrivé en retard, veuillez le notifier lorsque vous noterez la prestation. Si le retard est supérieur à 20 minutes, contactez-nous au 04.91.77.29.14, ou sur jmeménage@gmail.com.

J'ME MÉNAGE n'est pas venu, comment faire ?

Dans le cas où J'ME MÉNAGE n'est pas venu, veuillez nous contacter au 04.91.77.29.14, ou sur jmeménage@gmail.com.



Que faire si le ménage est mal fait ?

En tant que client, vous avez un devoir de contrôle sur la qualité de la prestation. Lorsque vous noterez votre J'ME MÉNAGE, vous pourrez évaluer la qualité de la prestation réalisée à travers le critère "Qualité de prestation", lors de l'envoi du questionnaire par e-mail. Dans le cas où la note attribuée est mauvaise, nous enquêterons sur les raisons de cette dernière, puis nous vous dédommagerons le cas échéant.

J'ME MÉNAGE a fini plus tôt que prévu ...

J'ME MÉNAGE a le devoir de rester durant le temps que vous avez commandé. Si tout a été correctement effectué avant le temps imparti, l'accord de son départ doit être communiqué par vos soins.

Quelle est la durée minimale d'une prestation ?

La durée d'une prestation est liée à la surface de votre habitation et à l'offre de service choisie:

- Après-soirée: 2 heures (pour 20m²)
- Ménage de Printemps: 2 heures 30 (pour 20m²)
- Déménagement: 2 heures 30 (pour 20m²)
- Location: 2 heures 30 (pour 20m²)
- SOS Parents pas contents: 1 heure (pour 20m²)

Quel matériel dois-je fournir ?

Le matériel d'entretien est à votre charge. En fonction des offres choisies, il est recommandé de fournir un minimum de matériel:

- Aspirateur, balai, serpillère
- Lavette micro fibre, éponge
- Nettoyant sanitaires, et multi usages
- Produit dégraissant pour cuisine, Produit à vitre
- Fer et table à repasser (suivant option choisie)

Si vous ne disposez pas de ces produits, une option payante (4€) vous est proposée lors de votre réservation afin que J'ME MÉNAGE intervienne avec ces produits bio.

Que faire si J'ME MÉNAGE n'intervient à mon domicile ?

- Vous pouvez demander le remboursement de la prestation qui n'a pas été exécutée.
- Vous pouvez demander à repositionner en priorité une nouvelle date de prestation.

Pour cela contactez-nous par téléphone 04.91.77.29.14, par e-mail jmeménage@gmail.com ou via notre rubrique «Nous contacter».

Puis-je réserver pour le lendemain ?

- Pour «SOS Parents pas contents» il est tout à fait possible de réserver une prestation pour le lendemain, puisqu'un minimum de 2 heures ouvrables est nécessaire pour programmer cette prestation.
- En revanche, il n'est pas possible de réserver les autres prestations pour le lendemain. Un minimum de 48 heures ouvrables est nécessaire pour programmer une prestation.



Puis-je confier mes clés à J'ME MÉNAGE ?

Il est nécessaire de nous préciser lors de votre commande, comment récupérer vos clés et accéder à votre domicile. Tout est possible: vous nous accueillez et nous confiez vos clés dont nous gardons l'entière responsabilité jusqu'à votre retour, une tierce personne est présente à votre domicile pour nous accueillir.

Le service J'ME MÉNAGE est-il disponible pour des locaux commerciaux?

Non, J'ME MÉNAGE intervient pour le moment, uniquement chez des particuliers.

Dois-je rester chez moi lors de ma prestation de ménage ?

Nous vous conseillons d'être présent lors de la première intervention de la société J'ME MÉNAGE afin de l'accueillir et de lui faire visiter votre habitation. Assurez-vous aussi de lui faire part de vos recommandations.

Si toutefois, il vous est impossible d'être présent, vous pouvez nous accueillir et nous confiez vos clés dont nous gardons l'entière responsabilité jusqu'à votre retour, une tierce personne est présente à votre domicile pour nous accueillir.