



Conditions Générales de Vente des prestations de services à la personne

(Contrat de prestation)

Afin d'intervenir dans votre domicile en toute clarté, nous avons établi les conditions générales de vente qui ont pour but de protéger le prestataire de services ainsi que ses clients pour effectuer des prestations en toute conformité et dans les meilleures conditions.

Nous apportons à notre clientèle la liberté de choisir donc nous n'imposons aucun contrat de durée.

Nous définissons simplement les critères de notre activité, pour cela ces conditions générales de vente se doivent d'être lues et respectées par les deux parties signataires, soit entre :

L'entreprise prestataire de services à la personne : « Pour Vous Servir »

N° SIRET/SIREN : N°507631067/00034 / APE: 8121Z

Organisme déclaré : N° SAP507631067

Dont le Siège social se trouve au:

E.I POUR VOUS SERVIR. Espace le Barthélémy, 11 avenue Barthélémy Thimonnier, 69300 CALUIRE

Ici représenté par : Mr COUSSAT Laurent

En qualité de : Dirigeant d'entreprise

Lequel se porte fort de tous engagements vis-à-vis de « Pour Vous Servir »

ET :

L'occupant des lieux de prestation : Mr/Mme :

Nom :

Prénom :

En qualité de : Client de l'entreprise « Pour Vous Servir »

Et domicilié au :

Adresse :

Code Postal :

Ville :

Article 1 : Objet

En sa vocation de prestataire de services à la personne, l'entreprise « Pour Vous Servir » met à disposition de l'Occupant, qui accepte, l'ensemble des services énumérés ci-après moyennant une tarification indiquée au préalable :

_ Mise à disposition temporaire et non-exclusive d'un prestataire pour :

- L'entretien du domicile et repassage
- La collecte et livraison de linge rendu repassé (associée avec d'autres prestations uniquement)
- La livraison de courses (associée avec d'autres prestations uniquement)
- Travaux de petit bricolage
- Travaux de petit jardinage
- Gardiennage temporaire
- Assistance informatique et internet

_ Mise à disposition d'un service de facturation claire et détaillée chaque fin de mois.

_ Mise à disposition d'une intervention rapide dans la limite des disponibilités des intervenants.

_ Mise à disposition d'un service de proximité flexible à votre écoute.

_ Mise à votre disposition d'un service d'accueil téléphonique du Lundi au Vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h00 à 20h00



Article 2 : Prix et facturations

« Pour Vous Servir » vous assure une tarification claire sans mauvaise surprise !

Tous nos tarifs comprennent les frais de déplacement de l'intervenant, les frais de gestion de dossier, le matériel nécessaire aux prestations ainsi que les produits d'entretien courants labélisés écologiques. Les tarifs sont clairement indiqués à l'Occupant avant le commencement des prestations de services, ils sont établis en fonction de la nature des prestations ainsi qu'en fonction du volume horaire demandé. Une fois que l'accord tarifaire donne lieu à des prestations, les prix ne sont pas négociables. Toute intervention doit être réglée avant le dernier jour du mois, passé ce délai, l'Occupant s'expose à des indemnités de retard. Le taux des pénalités de retard est égal à 3 fois le taux légal de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage (soit 10 % au 15 janvier 2009) comme stipulé dans le code du commerce. En cas de retard de paiement, ces pénalités peuvent être exigées même sans lettre de rappel si le règlement n'a pas été effectué dans les 30 jours suivants l'émission de la facture conformément à l'article L. 441-6 du code de commerce. L'entreprise ne pratique pas de condition particulière d'escompte.

Tarifs à partir du 01/02/2018 :

Tous nos tarifs comprennent l'apport du matériel et des produits d'entretien.

« Pour Vous Servir » utilise exclusivement une gamme de produits écologiques ayant obtention du label européen.

Notre entreprise ne prend aucun frais de déplacement ni de gestion de dossier.

Prestations	Volume horaire	Prix H.T	TVA	Prix TTC	Prix après réduction d'impôts
Entretien du domicile et repassage	Ponctuel	23.18	10 %	25.50	12.75
Entretien du domicile et repassage	2h/ semaine	21.36	10 %	23.50	11.75
Entretien du domicile et repassage	3h/ semaine	20.91	10 %	23.00	11.50
Entretien du domicile et repassage	4h et +/ semaine	20.45	10 %	22.50	11.25
Nettoyage des vitres	1 h	36.36	10 %	40.00	20.00
Nettoyage des vitres	2 h	29.55	10 %	32.50 / h	16.25
Nettoyage des vitres	3 h et +	27.27	10 %	30.00 / h	15.00
Petit bricolage	-	36.36	10 %	40.00	20.00
Assistance informatique	-	41.67	20.0 %	50.00	25.00
Cours à domicile	-	21.25	20.0 %	25.50	12.75
Assistance administrative	-	-	10 %	Sur devis	-
Gardiennage temporaire	-	-	20.0 %	Sur devis	-

Les activités de collecte et livraison de linge repassé et de livraison de courses sont comprises dans un ensemble de services effectués à domicile.



Les tarifs sont dégressifs pour les prestations régulières à partir de 2h de prestations par semaine pour les prestations d'entretien du domicile et repassage. Pour les prestations de petit bricolage et petit jardinage, des forfaits peuvent être appliqués en fonction du travail à fournir.

Pour Mme/ Mr : --

le tarif horaire pour les prestations de : **Entretien du domicile** est de ---- EUROS TTC pour un volume de - heures par semaine.

Nous rappelons que tous les tarifs dégressifs appliqués, en fonction du volume d'heures, seront annulés et **s'aligneront sur les tarifs ponctuels si le nombre d'heures prévues au préalable est annulé sans que l'entreprise soit prévenue au préalable et que ces annulations deviennent répétitives.**

Article 3 : Durée

L'entreprise « *Pour Vous Servir* » s'engage à ne pas imposer de durée à ses clients, car la qualité de nos services nous donne confiance en la pérennité des relations avec nos clients.

Le nombre d'heures sera déterminé amiablement entre les deux parties et pourra être modifié en cas de besoin, d'incompatibilité ainsi qu'en cas de non respect de ces conditions générales.

« *Pour Vous Servir* » s'engage à honorer l'ensemble des prestations fixées préalablement. En cas d'impondérable, nous vous préviendrons par téléphone de tout retard ainsi que de tout déplacement de rendez-vous éventuel.

Le Client s'engage à respecter les rendez-vous fixés. En cas d'impossibilité, il sera tenu de prévenir le prestataire préalablement. Dans le cas contraire la prestation restera due car elle aura entraîné des frais de déplacement ainsi que l'impossibilité d'effectuer une prestation chez un autre client en remplacement.

En cas de besoin, l'occupant peut remettre un jeu de clefs à l'entreprise pour que les interventions puissent s'effectuer si vous êtes absent du domicile lors des rendez-vous fixés. Vous recevrez en échange une attestation de remise de clefs de « *Pour Vous Servir* ».

Article 4 : Limites de responsabilités

Malgré tout le soin que nous apportons à nos prestations, des incidents peuvent survenir (exemple : casser un vase sur une prestation de ménage). Nous déclarons avoir souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle pour les dommages pouvant être occasionnés par nos intervenants, à votre domicile, pendant les prestations. En pratique, l'assurance exige une franchise de 280 euros pour la casse, l'entreprise s'engage donc à rembourser elle-même l'objet endommagé **sur présentation d'une facture ou d'un devis justifiant du prix dans la limite du coût de la facturation du mois en cours et sous forme de remise sur la dite facture.** La déclaration de sinistre s'effectue pour toute casse **dont la responsabilité de l'intervenant aura été indiscutablement démontrée** et pour un dommage supérieur à 280 euros afin que l'assurance prenne à sa charge les dégâts occasionnés. Pour tout dommage nécessitant l'intervention de l'assurance, un expert peut être mandaté par celle-ci afin d'évaluer le montant et les causes du sinistre. **Si l'assurance détermine que le dommage est discutable et qu'il ne donne pas lieu à dédommagement, l'entreprise ne pourra en aucun cas être remise en cause et prendre en charge le sinistre.** Nous proposons à notre clientèle désireuse de s'informer sur les conditions particulières, de fournir un double des clauses du contrat d'assurance. Pour qu'un dommage soit pris en compte, quel que soit son montant, le sinistre se doit d'être déclaré dans les 72h par courrier recommandé avec accusé de réception. Passé ce délai, le sinistre ne pourra être indemnisé que ce soit par l'assurance ou par l'entreprise pour les montants n'excédant pas 280 euros.

Pour vous garantir un service sans risque nous n'intervenons pas de notre propre chef sur vos objets et éléments composant votre logement qui ont une grande valeur, qu'elle soit sentimentale, pécuniaire ou de part son ancienneté. Si vous en faites la demande vous-même, nous interviendrons sur ces éléments ou objets sous condition de signature mutuelle de décharge de responsabilité. En aucun cas nous ne pouvons être tenus pour responsable si un incident survenait à cause de la vétusté du logement, des installations, des sanitaires, du mobilier ainsi que tout autre élément composant le domicile. Par ailleurs, notre intégrité nous permet de ne pas être tenu responsables de toute disparition d'objet, d'argent ou autre sauf si le vol a été prouvé de manière claire et indiscutable. **Afin de préserver vos biens et notre sécurité, l'entreprise ne pourra être poursuivie si le client ne respecte pas les normes de sécurité pour ses installations et si les biens précieux (valeurs sentimentale, pécuniaire et objets anciens) ainsi que les éléments défectueux n'ont pas été signalés au préalable par le client.** Par notre esprit consciencieux et notre désir de vous satisfaire, nos intervenants vous préviendront de tout objet ou



élément comportant un risque. D'autre part, nous autorisons nos intervenants à émettre un droit de réserve d'intervention sur un élément du logement pouvant être douteux.

Article 5 : Fonctionnement

Compte tenu de la souplesse de notre mode de fonctionnement et le fait que l'entreprise ne facture pas une annulation (exception faite des annulations tardives et répétitives), nous ne pouvons garantir le maintien d'une prestation en cas d'absence de l'intervenant. Conscient que dans ce cadre, votre satisfaction détermine la pérennité des interventions, nous ferons tout notre possible pour limiter ces désagréments (remplacement de l'intervenant ou déplacement du rendez-vous si possible).

5.1 Les obligations de l'entreprise :

Pour votre plus grande sérénité, l'entreprise se doit de :

- Vous fournir des prestations de qualité
- Faire intervenir un prestataire formé
- Fournir le matériel de prestation pour l'entretien courant du domicile, le petit jardinage et le petit bricolage (excepté le matériel lié à une demande spécifique).
- Fournir les produits ménagers labélisés écologiques pour les prestations d'entretien courant du domicile (hormis le gel WC pour éviter les risques en rapport avec les fosses septiques et sanibroyeurs)
- Respecter son étiquette de discrétion et de confidentialité
- Vous fournir des factures mensuelles claires et détaillées
- Vous fournir une attestation fiscale annuelle afin de pouvoir faire valoir vos droits de réduction et/ou crédit d'impôt. (Les modalités des avantages fiscaux peuvent être modifiées par l'Etat à tout moment, chaque client se doit de s'en informer de lui-même)
- Ne pas vous imposer de contrat de durée

5.2 Les obligations de la clientèle :

Afin d'effectuer des prestations de qualité, elles se doivent d'être réalisées dans les meilleures conditions. Pour cela l'occupant du lieu de prestation se doit de :

- Respecter l'intervenant
- Désencombrer l'espace ou donner un temps supplémentaire au prestataire pour ce faire si besoin
- Déterminer avec précision votre besoin afin d'évaluer au mieux le volume d'heures nécessaires
- **Fermer la canalisation d'arrivée du gaz avant les prestations (arrivée gazière)**
- Régler la facturation dans les délais précités
- Retirer les objets de valeur pour les rendez-vous de prestations ou signer une décharge de responsabilité pour ceux non retirés
- Respecter les normes de sécurité pour les installations ou éléments nécessitant une intervention
- Ne pas solliciter le personnel pour un emploi de manière directe ou indirecte pendant un an suivant la dernière date de facturation (Ce fait est un acte répréhensible pénalement).

Etabli pour faire valoir ce que de droit à CALUIRE le --/--/---- en deux originaux, chacune des parties déclarant avoir reçu le sien.

Entreprise « Pour Vous Servir »
Représentée par son dirigeant
Mr COUSSAT Laurent
Indiquer en manuscrit « lu et approuvé »

Le Client,
Occupant du lieu de prestation(s)
Indiquer en manuscrit « lu et approuvé »