

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE PRESTATIONS DE SERVICES

**Article 1 - GENERALITES** Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales. Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, sauf dérogations formelles et expresses de notre part. La personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

**Article 2 - ATTESTATION FISCALE** L'offre de service de SERVICIS est soumise à un agrément permettant à ses clients de bénéficier d'une réduction d'impôts de 50% (cinquante pour cent) du montant des heures facturées et réglées dans l'année dans la limite de 12 000 Euros (douze mille euros). SERVICIS s'engage à faire parvenir à ses clients une attestation fiscale annuelle lui permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts définie à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts. Attention : les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat.

**Article 3 - MODALITE D'EXECUTION** Le jour de l'intervention et le type de prestations sont convenus par téléphone entre le client et SERVICIS. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire par le client.

**Article 3-1 Durée de l'intervention** Toute intervention réalisée à titre régulier ou ponctuel a une durée minimale d'une heure.

**Article 3-2 Fourniture du matériel et des produits d'entretien** Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités auprès de la société SERVICIS sont fournis par le client qui s'engage à leur conformité face à la législation en vigueur, ou par SERVICIS suivant le matériel utilisé.

**Article 3-3 Planification et modification des interventions** La prestation est commandée au moins 72 heures à l'avance et planifiée à la réception de la commande, sous réserve de disponibilité du personnel. Elle peut être modifiée ou annulée sans frais par simple appel téléphonique au moins 48 heures à l'avance. En cas d'annulation dans un délai inférieur à 48 heures, ou si l'intervenant ne peut effectuer la prestation du fait du client, quel qu'il soit, la prestation est considérée comme due au tarif habituel du client, sauf cas de force majeure.

**Article 4 - MODALITE DE FONCTIONNEMENT** Deux choix s'offrent aux clients de SERVICIS :

- Recourir à des prestations ponctuelles, facturées en fonction du nombre d'heures effectuées.
- Recourir à des prestations entrant dans le cadre d'un forfait mensuel ou annuel pour les prestations de jardinage avec un nombre d'heures de prestation prédéfini.

**Article 5 - LE FORFAIT Article 5-1 Décompte des heures et report des consommations non utilisées.** L'intervenant remplira une feuille de passage mentionnant le nombre d'heures effectuées qui devra être signée et renvoyée par le client après chaque intervention de SERVICIS. Chaque mois, les heures consommées seront décomptées du solde disponible et les heures non utilisées seront reportées au crédit disponible.

**Article 5-2 Facture et règlement du forfait** A la dernière prestation du **forfait en cours**, le client reçoit une facture portant le montant de son **forfait à suivre** ainsi que le nombre d'heures disponibles à son crédit. Le forfait est payable au comptant à réception de facture par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement accepté par SERVICIS.

**Article 5-3 Evolution et dénonciation d'un forfait en cours.** Dans le cas où la consommation d'heures mensuelles serait supérieure au crédit d'heures existant, SERVICIS pourra adapter le niveau d'heures du forfait avec l'accord du client. Le client peut, en respectant le mois en cours, arrêter l'exécution de son forfait par lettre recommandée. Dans ce cas, l'ensemble du crédit d'heures non consommées lui est dû dans un délai de 2 mois à compter de sa dénonciation expresse.

**Article 6 – FACTURATION ET PAIEMENT DES PRESTATIONS HORS FORFAIT** A la fin de la prestation, l'intervenant remplira une feuille de passage mentionnant le nombre d'heures effectuées qui devra être signée et renvoyée par le client après chaque intervention de SERVICIS. SERVICIS éditera et enverra alors une facture au domicile du client. Le règlement des sommes dues peut s'effectuer soit par chèque à l'ordre de SERVICIS, soit par Chèque Emploi Services Universel. Aucun règlement en carte bancaire ou en espèces n'est accepté.

**Article 7 –PRESTATIONS HOMME TOUTES MAINS** En ce qui concerne les prestations " hommes toutes mains " (tâches occasionnelles de très courte durée, ne nécessitant pas de qualification particulière - ex : changer une ampoule, changer un joint, revisser une ampoule électrique), elles sont limitées à 500 € par an et à 2 heures par prestation. Le service peut inclure des prestations complémentaires n'ouvrant pas droit à la réduction d'impôt. SERVICIS s'engage en fin d'année à fournir à l'adhérent une attestation pour réduction fiscale.

**Article 8 – ASSISTANCE INFORMATIQUE / PETIT JARDINAGE** Pour les prestations d'assistance informatique et internet à domicile, le montant annuel des prestations est plafonné à 1 000 € par an et par foyer fiscal. Le montant des interventions de petits travaux de jardinage des particuliers est plafonné à 3 000 € par an et par foyer fiscal.

**Article 9 – ASSISTANCE ADMINISTRATIVE** Pour les prestations d'assistance administrative SERVICIS considérera comme confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, ou donnée dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat.

**Article 10 – GARDIENNAGE** Pour les prestations de gardiennage sont compris l'entretien et la vigilance temporaire du domicile principal ou secondaire. Sont exclus la surveillance humaine ou par système électroniques de sécurité (ex : ronde ou télésurveillance autour du domicile).

**Article 11 – LIVRAISON** Pour les prestations de livraison à domicile SERVICIS se réserve le droit, en cas de commande représentant un volume égal ou supérieur à un caddy, de majorer sa livraison jusqu'à 50% du coût normal.

**Article 12 - ASSURANCE – RESPONSABILITE** La société SERVICIS déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés aux domiciles des clients et ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client.

**Article 13 – GARANTIE QUALITE** Malgré tous nos efforts pour satisfaire les attentes de nos clients, il peut se présenter des situations où le client se déclarera non satisfait. Dans ce cas, le client doit nous faire parvenir par écrit l'objet de sa réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant la réalisation de la prestation, le cachet de la poste faisant foi. SERVICIS prendra rapidement contact avec lui et mettra tout en œuvre pour le satisfaire.

**Article 14 - CAS DE FORCE MAJEURE** La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société SERVICIS.

**Article 15 – RETRACTATION** Dans le cadre de la loi, le client bénéficie d'un délai de rétractation de sept (7) jours ouvrables, à compter du jour qui suit la signature du contrat, pour envoyer sa rétractation sous pli recommandé avec AR. De plus, selon l'article L 121-26 du code de la consommation nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.