



Guide des tarifs

TARIFS DES AGENCES MERCI+
LILLE

Nos prestations de Ménage & Repassage



Les tarifs des prestations de ménage & repassage MERCI+ dépendent à la fois du :

- Nombre d'heures que vous consommez dans le mois ;
- Type de prestation [Particuliers ou Entreprises] ;
- Niveau de prestation que vous choisirez [Sérénité ou Classique] ; option Premium possible pour les particuliers.

Dans tous les cas, vous pouvez bénéficier d'un avantage fiscal* de 50% sur les sommes dépensées chez MERCI+.

Concrètement, quand vous réglez 100€ à MERCI+ pour du ménage & repassage à votre domicile, vous récupérez 50€ sous forme de crédit ou de réduction d'impôts.

Un devis précis et gratuit sera établi avant démarrage des prestations.

Services aux particuliers :

Type de prestation	Tarif horaire TTC avant avantages fiscaux	
		Premium
Sérénité [moins de 20 heures par mois]	24,95 €	26,95 €
Sérénité [plus de 20 heures par mois]	23,95 €	25,95 €
Classique [moins de 20 heures par mois]	25,95 €	27,95 €
Classique [plus de 20 heures par mois]	24,95 €	26,95 €
A la demande		29,95 €

Taux de TVA applicable de 10 % (art. 279 du C.G.I.)

Si vous payez en CESU préfinancé papier ou électronique, des frais de 5€ (soit 2,50€ après avantage fiscal*) vous seront facturés à chaque envoi.

*Article 199 sexdecies du C.G.I.

Services aux entreprises :

Type de prestation	Tarif horaire HT	Tarif horaire TTC
Entreprise	25,50 €	30,60 €

Taux de TVA applicable de 20 % (art. 278 du C.G.I.)

Frais annexes [particuliers et entreprises] : des frais de gestion d'un montant mensuel de 9,90 € vous seront facturés pour chaque facture émise.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES MERCI+ [PARTICULIERS V41]

1. Généralités

Les prestations de MERCI+ sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions d'achat, 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 1-1 – Réalisation des prestations

Les prestations de ménage/repassage, ou de garde d'enfants, ou de jardinage, ou de maintien à domicile, objet du présent contrat peuvent être directement ou indirectement réalisées par toute société appartenant au groupe MERCI+ et satisfaisant aux mêmes critères de qualité et de services. Les agences proposant l'activité garde d'enfants moins de trois ans et le maintien à domicile de personnes âgées sont agréées par l'Etat.

Article 1-2 : Avantage fiscal – attestation fiscale

La société MERCI+ est une entreprise déclarée « services à la personne » par l'Etat ce qui permet au client de bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % du montant des factures réglées dans l'année selon les conditions prévues par l'article 199 sexdecies du CGI. La société MERCI+ s'engage à faire parvenir, par écrit ou courriel au client en fonction de son souhait, une attestation fiscale annuelle lui permettant de bénéficier de cet avantage fiscal.

Article 1-3 : Formation du contrat

Le contrat qui est à durée indéterminée est réputé formé :

- Dès la réception par MERCI+ du contrat dûment complété et signé par le client ;
- Dès le moment où l'intervenant à domicile effectue une prestation convenue avec le client à son domicile, même en l'absence d'un bon de commande dûment complété et signé par celui-ci.

Article 1-4 : Horaires d'ouverture

Le service clientèle de MERCI+ se tient à la disposition téléphonique du client au 09 69 375 600 (prix d'un appel local depuis un poste fixe), du lundi au vendredi de 8h à 18h.

2. Exercice du droit de rétractation

Article 2-1 : Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Article 2-2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, MERCI+ lui remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où MERCI+ est informé de sa décision du de se rétracter du présent contrat. Le client accepte expressément, dès à présent, qu'il sera remboursé par chèque ou virement par MERCI+ sans frais pour le client. Si le client demande à MERCI+ de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'au moment où le client a informé MERCI+ de sa volonté de rétractation du présent contrat.

Article 2.3 : Renoncement du client à son droit de rétractation

Si le client demande expressément l'exécution des prestations avant la fin du délai de rétractation tout en renonçant expressément à son droit de rétractation, il ne pourra pas dans ce cas, conformément à l'article Article L221-28 1° du code de la consommation, exercer de droit à rétractation.

3. Exécution des prestations

Article 3-1 : Durée et horaire des interventions

Les prestations sont proposées du lundi au samedi de 7h à 22h. Le minimum d'intervention est de 2 heures consécutives.

Article 3-2 : Prestations occasionnelles

Sont considérées comme prestations occasionnelles les interventions au domicile du client, d'une fréquence inférieure à 2 par mois et/ou d'une durée de moins d'un mois.

Article 3-3 : Absence de l'intervenant

Pour toute absence de l'intervenant, MERCI+ proposera un remplacement dans les 72 heures, si le client le souhaite et sous réserve de la disponibilité interne.

Article 3-4 : Suspension des obligations de MERCI+

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des

obligations contractuelles de la société MERCI+. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de MERCI+ et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

Article 3-5 Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ...), le prestataire décline toute responsabilité.

Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

Article 3-6 : Interdiction de remettre des dons aux intervenants

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.). Le paiement des prestations est directement effectué auprès du prestataire.

Article 3-7 : De la 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 MERCI+ sont exclusivement fournis par le client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur et les conserver dans leur conditionnement d'origine afin que le prestataire puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

4. Durée

Article 4-1 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Article 4-2 : Annulation de la prestation

Toute annulation de la prestation devra, pour être enregistrée, être communiquée à MERCI+ 72 heures avant la date d'intervention. Dans le cas contraire, la prestation initialement programmée sera facturée au client.

Article 4-3 : Modification du contrat

La société peut, en respectant un préavis qui ne peut être inférieur à 1 mois, modifier les conditions du présent contrat. A ce titre, il est rappelé que le client a la possibilité de résilier son engagement dans les conditions prévues à l'article 4-4.

Le contrat peut être modifié à tout moment, d'un commun accord entre les deux parties. Dans ce cas, le client donne son aval sur l'application des nouvelles conditions par tout moyen.

Article 4-4 : Résiliation du contrat

Le contrat peut à tout moment être modifié, suspendu ou résilié par écrit en lettre recommandée envoyée à : Service Client MERCI+ - CS 22009 - 68058 Mulhouse Cedex, sous respect d'un préavis de 1 mois. En cas de manquement d'une partie à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, l'autre partie se réserve la possibilité de suspendre ses obligations. Cette suspension prendra effet à compter de l'information de la partie ayant manqué à ses obligations.

5. Prix et modalités de paiement

Article 5-1 : Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. MERCI+ s'engage toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. A ce titre, il est rappelé que le client a la possibilité de résilier son contrat, en respectant les conditions prévues par l'article 4-3 du présent contrat.

Article 5-2 : Facture mensuelle

La société MERCI+ s'engage à faire parvenir au client une facture mensuelle concernant les heures réalisées et les frais annexes. Le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation, ...).

Article 5-3 : Etablissement des factures

Article 5-3-1 : Contrôle des heures réalisées

Les heures de prestation sont comptabilisées via une application mobile sur le téléphone de l'intervenant. Un système de géolocalisation valide la présence du salarié au domicile du client, et lui permet de déclarer le début et la fin de la prestation.

En cas d'impossibilité d'utilisation de l'appli mobile, les interventions effectuées au domicile du client sont enregistrées par un serveur téléphonique assurant une "télégestion". Pour cela, l'intervenant à domicile signale son arrivée et son départ en appelant un numéro gratuit à partir du téléphone fixe du client. Pour un meilleur contrôle des prestations, le client autorise l'intervenant à composer, à son arrivée et à son départ du domicile, un numéro gratuit depuis le téléphone fixe du client, ce qui permet l'enregistrement de l'heure d'arrivée et de l'heure de départ.

Enfin, si l'intervenant se trouve dans l'impossibilité de faire usage du téléphone fixe, il procédera à la déclaration des heures de prestation en contactant la société à l'issue de son intervention. Le client accepte sans condition l'utilisation de ces systèmes de pointage qui ont valeur d'approbation des heures de prestation réalisées.

Quel que soit le système utilisé, l'heure d'arrivée et de départ est arrondie aux 5 minutes près. Le client dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de sa facture afin de signaler toute anomalie relative au relevé des heures.

Article 5-3-2 : Non-réalisation de la prestation

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée du fait du client et pour laquelle le client ne justifie pas d'un motif légitime, les frais de déplacement ainsi que deux heures de travail seront facturés au client. Outre les cas reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime constitue notamment l'impossibilité d'accéder sur les lieux de prestation, de l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Article 5-3-3 : Dématérialisation des factures

MERCI+ procédera à la communication des factures par courriel après information du client qui accepte expressément. Le client conservera les factures sur le support de son choix et s'engage à communiquer à MERCI+ tout changement d'adresse courriel.

Article 5-4 : Paiement des prestations

Le règlement pourra être fait par :

- Prélèvement automatique, celui-ci étant effectué après envoi de la facture par le service administratif de MERCI+. A cette fin, le client s'engage à signer l'autorisation de prélèvement jointe au présent contrat et à fournir un Relevé d'Identité Bancaire ou Postale ;
- Chèque Emploi Service Universel préfinancé (CESU). Les Cēsu doivent être envoyés par lettre recommandée avec accusé de réception avant le 20 du mois précédant leur utilisation (cachet de la Poste faisant foi). A défaut, le montant des prestations sera réglé par prélèvement bancaire, et les CESU utilisés pour le règlement des factures suivantes ;
- Virement.

Article 5-5 : Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraîne :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal conformément à la réglementation en vigueur, avec effet jusqu'au paiement complet des sommes dues ;
- Le paiement d'une indemnité correspondant à 15 % du montant de l'impayé et pour montant minimum la somme de 21 €. Cette indemnité à titre de dommages et intérêts est due de plein droit, sans mise en demeure préalable, du seul fait du non-respect de la date d'échéance par le débiteur ;
- Le remboursement de tous les frais bancaires éventuellement supportés par MERCI+ du fait notamment d'une annulation de prélèvement SEPA ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;
- La suspension ou l'annulation, au choix de MERCI+, de toute prestation.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours entrainera, au choix de MERCI+, la suspension ou l'annulation du présent contrat aux torts exclusifs du client. Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 150 euros.

6. Assurance

La Société déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les risques accidents du travail et dommages au domicile du client, avec une franchise de 1000 €, cette franchise restant à la charge exclusive de la société MERCI+. Toutefois, MERCI+ ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par ce dernier. MERCI+ ne pourra être tenu responsable du matériel loué ou emprunté par le client ; l'initiative de location de matériel et les frais s'y afférents restant à la charge exclusive du client. La prise en charge d'un sinistre est soumise au respect par le client déclarant du formalisme suivant : la déclaration doit être faite en lettre recommandée dans les cinq jours suivants les faits constitutifs du sinistre, impérativement accompagnée

d'un descriptif des circonstances du sinistre, de toutes pièces administratives justificatives telles que : facture originale de l'objet cassé ou dégradé, d'un éventuel devis de réparation ou de remplacement, photos... Il pourra être demandé au client de fournir éventuellement l'objet cassé ou dégradé.

Le fait générateur du sinistre et du préjudice subi doit être indiscutablement de la responsabilité de l'intervenant lors de l'accomplissement de sa mission au domicile du client.

7. Non sollicitation du personnel

Le client, en faisant appel à MERCI+, s'interdit, sauf autorisation expresse de MERCI+, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par MERCI+ pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par MERCI+ à l'ordre du client.

En cas de non-respect de cette interdiction, le client est informé qu'il devra s'acquitter auprès de la société, à titre de dédommagement, d'une indemnité d'un montant de 1000 €. En cas de refus de sa part, une action en concurrence déloyale sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de MERCI+.

8. Modification des conditions générales

MERCI+ se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Dans ce cas, il en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'entrée en vigueur. 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 l'application de ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article 3 des présentes. La continuation des prestations par le client entraîne son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales. Toute modification intervenant du fait de la loi ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.

9. Contact avec le service relation clientèle

Pour toute demande d'information concernant le présent contrat ou l'exécution de la prestation, le client peut s'adresser directement au service relation clientèle de MERCI+ en appelant au 09 69 375 600 (appel non surtaxé). Malgré tous les efforts de MERCI+ pour satisfaire les souhaits et les exigences du client, dans l'hypothèse où la prestation effectuée ne répondrait pas entièrement aux attentes de ce dernier, celui-ci fait parvenir au service administratif de MERCI+, par écrit, l'objet de sa réclamation dans les sept jours suivants. Le service qualité MERCI+ prendra rapidement contact avec lui et mettra tout en œuvre pour le satisfaire dans les meilleurs délais. Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois, le client peut dans un délai de 6 mois saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève MERCI+.

10. CNIL

Merci+ recueille et traite des données personnelles nécessaire à l'exécution du présent contrat conformément à la politique de confidentialité de la société disponible sur le site de la société. Les données de contact sont également traitées sur la base de votre consentement à des fins promotionnelles ou publicitaires et à leur transfert à nos partenaires du groupe Viasphère (cf. site du même nom) pour les mêmes fins. La durée de conservation des données personnelles ne saurait excéder le temps autorisé par la législation en vigueur. Ces données sont conservées de manière sécurisée.

Le client dispose en la matière d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit à la rectification et à la complétude de ces dernières, le cas échéant, d'un droit au retrait du consentement donné, et dans certaines conditions, d'un droit à l'oubli. Il dispose aussi d'un droit à la notification des modifications aux destinataires et à la limitation du traitement, à la portabilité des données et d'un droit à ne pas faire l'objet d'un traitement automatisé et d'un profilage.

Pour tout renseignement, demande, exercice d'un droit ou démarche relatif à la protection de vos données personnelles, le client peut contacter MERCI+ - CS 22009 - 68058 MULHOUSE Cedex qui répondra dans un délai raisonnable. Le responsable du traitement est enfin tenu par la loi de dénoncer les éventuelles violations de données subies.

Le client a par ailleurs le droit de porter une réclamation auprès de la CNIL, sur le site internet de cette dernière ou par courrier : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 (Tél : 01 53 73 22 22).

11. Crédit d'impôt

Article 11-1 Généralités

MERCI+ étant déclarée par l'Etat, le client peut bénéficier d'un crédit d'impôt de 50% des sommes dépensées dans la limite de 12 000 € annuel par foyer fiscal. Ce plafond est majoré de 1500 € par enfant à charge ou ascendant de plus de 65 ans, dans la limite totale de 15 000 € (selon loi fiscale en vigueur : article 199 sexdecies du Code Général des Impôts – sous réserve de modifications législatives).

Article 11-2 Avance immédiate du crédit d'impôt

L'avance immédiate permet au client de bénéficier, lors de la facturation, du crédit d'impôt susmentionné et de ne payer ainsi que 50 % du montant de la facture émise par la société.

Sous contrôle de l'éligibilité du client à ce dispositif par les services de l'Etat, le client bénéficie du mécanisme d'avance de crédit d'impôt en donnant son accord recueilli dans le présent contrat ou sur tout autre support. Il doit également communiquer plusieurs éléments à la société (civilité, date et lieu de naissance, N° de téléphone portable, adresses mail et postale, coordonnées bancaires) et valider/activer son compte créé sur le site de l'URSSAF (particulier.urssaf.fr).

Les éléments de la facturation sont alors transmis à l'URSAFF qui, en l'absence de contestation, verse la totalité du montant à la société et prélève le reste à charge auprès du client (en principe 50 % du montant de la facture).

Ce dispositif gratuit et facultatif est proposé sous réserve des conditions légales et des conditions techniques permettant sa mise en œuvre.

12. Taux réduit de TVA

MERCI+ étant déclarée par l'Etat, le client peut bénéficier d'un taux de TVA de 10 %. Tous les tarifs de Merci+ sont indiqués toutes charges comprises.

13. Conditions relatives à l'offre Standard

L'offre standard constitue l'offre proposée au client dans les conditions définies précédemment.

14. Conditions spécifiques de l'offre Premium

Pour les souscripteurs de l'offre Premium, les conditions ci-après prévalent sur toutes autres conditions générales de prestation :

- Priorité de remplacement en cas d'absence de l'assistant ménager ;
- Gestion des clefs assurée par Merci+ ;
- Annulation sans frais de la prestation prévue jusqu'à 24 heures avant la date dite ;
- Résiliation du présent contrat sans préavis à respecter ;
- Absence de facturation de majoration pour paiement par Cesu ;
- Frais de gestion offerts pour le premier mois de prestation ;
- En cas de dommages causés par un salarié de Merci+, délai et forme allégés de déclaration auprès de Merci+ (déclaration par mail sous 15 jours à compter de la date du sinistre)

15. Conditions spécifique de l'offre Sérénité

En complément de l'offre standard ou premium, le client peut souscrire à l'offre Sérénité qui prévoit :

- Un prépaiement est réalisé par prélèvement sur le compte du client, en début de mois du montant des heures souscrites ;
- En cas de non utilisation du nombre d'heures souscrites, sur un mois, le montant correspondant à ses heures déjà facturées vient en diminution du montant prélevé le mois suivant ;
- La consommation d'éventuelles heures supérieures au nombre d'heures souscrites est réglée par le client sur la facture du mois suivant.

En présence d'un reliquat d'heures payées au moment de la résiliation du client, les heures non consommées pourront être utilisées pendant la durée du préavis de 1 mois. En cas de refus des interventions, le client ne pourra pas à l'issue du préavis demander le remboursement des heures non prestées du fait du client.

Cette offre n'est accessible qu'aux clients ayant souscrit au prélèvement automatique.

16. Médiateur de la consommation

Le consommateur a la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du Livre VI du code de la consommation et dont les coordonnées sont les suivantes : Association Nationale des Médiateurs (ANM), 2 rue de Colmar, 94300 VINCENNES, www.anm-conso.com, en application de l'article L. 616- 1 du même code.

Annulation de commande

Code de la consommation, Articles L 221-18

Conditions

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard le quatorzième jour après le jour de la commande

Je soussigné(e) Mme, M,

Demeurant à

Déclare annuler la commande ci-après (*date et nature de la commande*)

Fait le : _____

Signature envoyer à l'adresse suivante MERCI+ - CS 22009 - 68058 Mulhouse Cedex