



# Guide des tarifs au 1<sup>er</sup> mai 2022

**AGENCE MERCI+ VINCENNES**

12, rue Clément Vienot

94300 Vincennes

# Nos prestations de Ménage & Repassage



Les tarifs ménage/repassage MERCI+ dépendent à la fois du nombre d'heures que vous consommez dans le mois et du niveau de prestation que vous choisirez : Standard ou Premium. **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 ou du 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.

MENAGE & REPASSAGE		
NOMBRE D'HEURES MENSUELLES	TARIF HORAIRE TTC EN EUROS AVANT AVANTAGES FISCAUX	
	STANDARD	PREMIUM
MOINS DE 20H	<b>27,99</b>	<b>29,99</b>
ENTRE 20H (INCLUS) ET 40H	<b>26,99</b>	<b>28,99</b>
PLUS DE 40H	<b>25,99</b>	<b>27,99</b>
A LA DEMANDE	<b>34,99</b>	<b>34,99</b>
ACCES A L'ENSEMBLE DES SERVICES <b>12,99€ TTC/MOIS</b> MAJORATION DE TRANSPORT <b>1,99€ TTC/HEURE</b> PAIEMENT PAR CESU <b>5,99€ TTC/ENVOI</b>		

MENAGE TPE / PME	
NOMBRE D'HEURES MENSUELLES	TARIF HORAIRE HT EN EUROS
MOINS DE 20H	<b>25,00</b>
ENTRE 20H (INCLUS) ET 40H	<b>24,50</b>
PLUS DE 40H	<b>24,00</b>
A LA DEMANDE	<b>34,00</b>
ACCES A L'ENSEMBLE DES SERVICES <b>10,90€ HT/MOIS</b> MAJORATION DE TRANSPORT <b>1,70€ HT/HEURE</b>	

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE MERCI+

## **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 : 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 1-2 : Formation du contrat**

Le contrat qui est à durée indéterminée est réputé formé :

- dès la réception par MERCI+ des conditions particulières dûment complétées et signées 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 1-3 : Horaires d'ouverture**

Le service commercial 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. 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 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 le 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 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 8h à 20h. 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. Le minimum d'intervention est de 2h sur les zones desservies.

### **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 : Résiliation du contrat**

Le contrat peut à tout moment être modifié, suspendu ou résilié par écrit en lettre recommandée envoyée à : Service Client MERCI+ 12, rue Clément Vienot – 94300 Vincennes, sous respect d'un préavis d'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.

### **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 un applicatif 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'applicatif 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. Le client accepte sans condition l'utilisation de ces deux systèmes 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 Cèsu 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 ;
- Chèque.

### **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 3 000 €, 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. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de MERCI+. Toutefois, si le client souhaite se libérer de cette obligation, il peut, en respectant un préavis de 1 mois, et avec l'accord de MERCI+, s'engager à verser en indemnisation du préjudice la somme de 1000€ (mille euros) à MERCI+ et ainsi avoir la possibilité d'employer directement l'intervenant qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat.

## **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 service relation clientèle de MERCI+ en appelant au 01.89.11.99.18 (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 nécessaires 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 vous 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. Vous disposez 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, vous pouvez contacter Bruno Cousteix qui vous répondra dans un délai raisonnable. Le responsable du traitement est enfin tenu par la loi de dénoncer les éventuelles violations de données subies. Vous avez 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. 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 (ANM), 2 rue de Colmar 94300 Vincennes, en application de l'article L. 616- 1 du même code.

## **12. Conditions relatives à l'offre Standard**

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

## **13. 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 ;
- 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)