

## CONDITIONS GÉNÉRALE DE VENTES

### Article 1 – Généralités

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions, sauf dérogations expresse de notre part. **La personne faisant appel à nos prestations PONCTUELLE OU REGULIERE accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions présente sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.**

### Article 2 – Agrément Simple - Déduction fiscale

**ASSISTANCE+** est une société prestataire de services à domicile agréée par l'État. Cet agrément permet aux clients de bénéficier d'une réduction d'impôts de **50 % (cinquante pour cent)** du montant des heures facturées et réglées au cours de l'année imposée. Ce montant étant fixé chaque année par la loi de finance. **ASSISTANCE+** s'engage à faire parvenir à ses clients une attestation fiscale annuelle, leur permettant de bénéficier de cette réduction d'impôts définie à l'article **99 sexdecies du Code Général des Impôts**.

- Ⓢ NB : les avantages fiscaux en vigueur à la date de la signature sont susceptibles d'être modifiés par l'État.

### Article 3 - Formation de l'abonnement « Ménage – Repassage »

Le jour de l'intervention et le type de prestation sont convenus entre le client et la société **ASSISTANCE+**. Le contrat PONTELE OU REGULIER est réputé formé dès la 1ere prestation. Toute intervention a une durée minimum de 2 heures.

Les interventions se réalisent du lundi au dimanche. Elles ne peuvent débuter avant 8 heures et se terminer après 20 heures sans accord. A la demande du client et après accord, une majoration:

- Ⓢ de 50% sera appliquée pour une intervention le dimanche,
- Ⓢ de 100% pour une intervention un jour férié,

#### Art. 3.1 – Matériel et produits

Sur la base d'une participation forfaitaire, **ASSISTANCE+** met à la disposition de l'intervenant des fournitures et produits d'entretien courant. Le matériel (aspirateur, fer à repasser) ainsi que les produits d'entretien spécifiques nécessaires à l'exécution des prestations sont exclusivement fournis par le client qui s'engage à ce que ceux-ci soient en bon état et conforme aux normes de sécurité en vigueur. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

### Article 4 - Formation de l'abonnement « Homme toute main »

Selon la législation, les prestations "homme toutes mains" pour les particuliers concernent des tâches occasionnelles de très courte durée, soit le montage et démontage de meuble, le déplacement de mobilier, l'aide à votre déménagement, la pose de tableaux, le changement d'ampoule, l'accrochage des rideaux, le rangement de la cave, du débarras, ou du grenier, l'installation et le branchement de votre nouveau téléviseur, et les petits travaux de bricolage, dont le résultat final est placé sous la responsabilité du client, au sens où celui-ci ne peut prétendre au même niveau de qualité qu'un artisan professionnel. Il est important d'établir un dialogue entre le client et la direction de l'entreprise avant d'entamer tous travaux dont nous ne pourrions garantir une qualité minimale.

Ces prestations sont limitées à 500 € par an, à environ 2 heures par prestation. et peuvent inclure des prestations complémentaires n'ouvrant pas droit à réduction d'impôt. **ASSISTANCE+** fournit les petits outils nécessaires au bricolage, les consommables demeurant à la charge du client.

### Article 5 – Les intervenants

Les intervenants ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoir, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fond, de bijoux ou valeurs.

### Article 6 – Engagement et Modalités d'exécution

Deux choix s'offrent au client :

Recourir à des prestations régulières qui rentrent dans le cadre d'un « Contrat » avec un nombre

d'heures prédéfini et une fréquence d'exécution payable en fin de mois ou recourir à **des prestations ponctuelles** : sur demande et paiement à la commande.

**Art. 6.1 - Modalités d'exécution des prestations régulières :**

Le client s'engage à faire parvenir par retour de courrier le contrat d'intervention avant la mise en place de l'intervenant. Le nombre d'interventions, ainsi que leur durée et leur répartition hebdomadaire sont réguliers au cours du mois et convenus avec ASSISTANCE+. Les forfaits sont calculés à la semaine, ASSISTANCE+ effectuera une régularisation mensuelle si nécessaire le mois suivant.

**Art. 6.2 Durée des interventions/Suspension des interventions et ABSENCE INTERVENANT**

Toutes les interventions auront une durée minimale de DEUX HEURES sauf aide humaine.

Le client peut déplacer la prestation **au moins 7 jours** ouvrables avant la date de réalisation de la prestation.

En cas d'absence ou maladie de l'intervenant, il/elle est obligatoirement remplacé,

**LES CONGES PAYES** des salariés sont automatiquement facturés et remplacé.

**Si les interventions programmées sont non réalisées du fait du client (annulation hors délais sauf cas de force majeur), celui-ci accepte sans condition de régler les heures non effectuées de son forfait. La date de l'intervention est alors reprogrammée. Le client s'engage à régler le nombre d'heures effectuées sur la base du relevé signé par lui-même. Chaque ¼ d'heure (quart d'heure) commencé est due.**

**Art. 6.3 Modification et Résiliation**

Les parties peuvent MODIFIER ledit contrat moyennant un préavis de 15 jours avec effet le mois suivant la demande afin de programmer le nouveau planning.

Les parties peuvent RESILLIER ledit contrat moyennant un préavis d'un mois, prenant effet dès réception du courrier de résiliation. Pour les contrats dont la durée est inférieure ou égale à un mois, le préavis ne peut excéder 24 heures.

Les clauses du présent contrat seront revues à l'échéance annuelle, ou à la demande d'une des parties.

**Article 7 - Paiement des prestations avant le 10 du mois en cours**

Art. 7.1 - **Somme due**

Le règlement des sommes dues s'effectue au comptant à ***réception de la facture et avant le 10 du mois susvisés*** par PRELEVEMENT OU VIREMENT A : ASSISTANCE+SERVICE A DOMICILE.

Banque 10096 – guichet 18296 - compte 00066848801 clé 67 Le règlement par CESU (Chèque Emploi Service Universel) peut se faire moyennant une participation forfaitaire.

**Art. 7.2 - Somme non payée après le 15 du mois susvisés**

**Le taux des pénalités est de 11% la loi NRE, les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire (article L 441-6 du Code de commerce)**

**Tout règlement non payé à échéance entrainera:**

Le paiement d'une somme forfaitaire de **15 euros pour chacune des relances envoyées** par le service comptable conformément à la réglementation applicable, et ceci jusqu'au paiement effectif encaissé.

Le remboursement des frais bancaires supportés en cas de rejet de tout moyen de paiement.

La suspension ou l'annulation, au choix d'Assistance+service à domicile des prestations en cours.

L'exigibilité immédiate de toutes les sommes non encore échues. **L'annulation de l'attestation fiscale.**

En cas de recours par voie contentieuse, toute **FACTURE SE VERRA MAJORÉE D'UNE INDEMNITÉ**

**FORFAITAIRE DE 25 %** des sommes dues avec un minimum de 100 €. Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse **8 jours**, pourra entraîner la rupture du contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cas, **le client devra verser une indemnité forfaitaire égale à 1 MOIS de prestations.**

### Article 8 – Conditions tarifaires

Le prix mensuel s'entend toutes taxes à l'exclusion des frais liés aux matériels et produits d'entretien qui restent à la charge du client, et des frais de déplacement éventuels de l'intervenant pendant sa prestation, ainsi que des **frais forfaitaires de transport occasionnés par une utilisation du véhicule de l'intervenant pour se rendre sur le lieu d'intervention, dans le cas où cette utilisation est rendue nécessaire par la situation éloignée ou difficile d'accès du lieu d'intervention**. Ces frais de déplacement sont facturés au tarif alors en vigueur. Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de l'intervention. Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation fiscale ou sociale. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes. ASSISTANCE+ s'engage à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

### Article 9 – Garantie qualité

ASSISTANCE+ s'engage à réaliser ses prestations dans les règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement des documents contractuels. Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, une contestation est recevable si elle est notifiée par téléphone et confirmée par courrier en recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation. Toute contestation en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, est déchargé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

### Article 10 – Force majeure

Tout évènement indépendant de la volonté d'ASSISTANCE+ et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services tels que grève, maladie de son personnel, grève des moyens de transport... est défini comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel évènement a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge d'ASSISTANCE+.

### Article 11 – Assurance – Responsabilité Réclamation- Litige- Abus de faiblesse

ASSISTANCE+ déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile des clients. ASSISTANCE+ ne saurait être tenu responsable des dommages dus à la défektivité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Tout dommage constaté devra être signalé immédiatement par le client et confirmé par courrier en recommandée avec accusé de réception dans les 48 heures suivant la prestation, aucune prise en charge des assurance sans preuve d'achat ( ticket de caisse) OU d'un document d'expertise.

En cas de litige non résolue par la direction, vous pouvez vous adresser au juge de proximité de votre ville (TRIBUNAL DE TOULON).

### Article 11- 1- Abus de faiblesse

Art L122-8

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9146,94 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte (Les mêmes dispositions sont applicables pour les articles L 1.122-9, L 1.122-10, article L1.122-11).

### **Article 12 – Sollicitations des intervenants**

**Sauf autorisation écrite et préalable d'ASSISTANCE+, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui aurait été proposé par ASSISTANCE+ pour effectuer les prestations. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par ASSISTANCE+ à l'ordre du client. En cas de non respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement à ASSISTANCE+, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 3 000 € (TROIS milles euros).**

### **Article 14 – Informatique et libertés**

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Les informations communiquées pourront également être utilisées à titre promotionnel et/ou publicitaire POUR ET SEULEMENT [Assistance+](#) . Elles seront conservées le temps nécessaire à cette finalité. Aucune données ne seront transmises à un tiers. Toutefois et conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : [ASSISTANCE+ SERVICES À DOMICILE – 30 RUE PONS – 83150 BANDOL](#)

### **Article 13– Droit de Rétractation**

**Conformément aux articles L; 121-23 à L. 121-26 du code de la consommation**

Dans le cadre d'un contrat signé à domicile ou sur le lieu de travail pour une demande de rétractation, l'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse mentionnée ci-dessus.

**L'expédier au plus tard le septième jours** à partir du jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

#### **Code de la Consommation (articles L.121-23 à L.121-26)**

**Article L.121-23 :** Les opérations visées à l'article L.121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1. Noms du fournisseur et du démarcheur ;
2. Adresse du fournisseur
3. Adresse du lieu de conclusion du contrat
4. Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offert ou des services proposés
5. Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou l'exécution de la prestation de services
6. Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L.313-1
7. Faculté de renonciation prévue à l'article L.121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L.121.23, L.121-24, L.121-25 et L.121-26.

**Article L.121-24** : Le contrat visé à l'article L.121-23 doit comprendre un formulaire détachable destinée à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L.121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

**Article L.121-25** : Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou un jour chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclu dans les conditions prévues à l'article L.121-27

**Article L.121-26** : Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L.121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, 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 est 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 expiration du délai prévu à l'article L.121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

#### ANNULATION DE COMMANDE

**Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre: (Code de la consommation, articles L.121-23 à L.121-26)**

**CONDITIONS** : - Compléter et signer ce formulaire.

- ⑩ L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception.
- ⑩ Utiliser l'adresse suivante ASSISTANCE+SAD 30 RUE PONS 83150 BANDOL
- ⑩ L'expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné,

déclare annuler la commande ci-après :

- ⑩ Nature du bien ou du service commandé : .....
- ⑩ Date de la commande .....
- ⑩ Nom du client : .....
- ⑩ Adresse du client : .....

DATE ET SIGNATURE DU CLIENT