

**Article 1 : Généralités :****1.1 Généralités :**

Les présentes conditions générales de services (CGS) sont conclues d'une part par la société « MCS » au capital de 8000 euro dont le siège social est située 10 Avenue Eugène Gazeau, 60300 Senlis immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Compiègne sous le numéro 525 114 633, déclarée à la préfecture au titre d'organisme de services à la personne bénéficiant d'un agrément qualité sous le numéro N020911.F060.Q048.

Et d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant faire appel aux prestations proposées par MCS.

Toute prestation accomplie par MCS implique donc l'adhésion sans réserve du client aux présentes conditions générales de services. Ces conditions de services prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières non expressément agréées par MCS.

MCS se réserve de pouvoir modifier ses conditions de services à tout moment. Dans ce cas, MCS en informera alors le client au moins un mois avant la date effective d'application de ces nouvelles CGS.

**1.2 Agrément préfectoral et attestation fiscale :**

MCS a obtenu dans chaque région où elle développe son activité un agrément permettant à ses clients 'particuliers' d'obtenir, sous réserve d'une modification de la législation, une déduction d'impôts. Cette déduction d'impôt s'applique sous la forme d'une réduction (ou d'un crédit d'impôt) du montant des sommes facturées et acquittées dans l'année (soumis à conditions et plafonnements).

MCS s'engage à fournir à ses clients 'particuliers' une attestation fiscale en début de chaque année permettant de bénéficier de cette réduction d'impôt. Il est convenu entre les parties, conformément à l'article 199 sexdecies du CGI que, seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction d'impôt.

**1.3 Assurance et responsabilités :**

MCS est assurée professionnellement pour les dommages causés par ses salariés au domicile du client. Toutefois, Mieux Chez Soi n'est pas responsable des dégâts relatifs à la détérioration des matériels et produits d'entretien fournis par le client, ni responsable des défauts de fonctionnement du matériel utilisé (considérant l'usure normale et la vétusté de celui-ci). Tous dommages doivent être signalés par lettre recommandée avec accusé réception au siège social dans les 24 heures suivant la prestation, cachet de la Poste faisant foi. Le remboursement des dommages est subordonné aux dispositions générales et particulières du contrat d'assurance souscrits pas Mieux Chez Soi. Les garanties s'appliquent uniquement si le client apporte la preuve de la responsabilité du salarié de MCS dans le dommage causé. En outre, le client déclare être assuré pour les dommages causés aux tiers.

**1.4 Traitement des informations personnelles :**

Les informations personnelles que le client sera amené à transmettre à Mieux Chez Soi sont susceptibles de faire l'objet d'un traitement informatique. Elles sont uniquement destinées à la création du dossier client et au traitement administratif et commercial de Mieux Chez Soi. Ces informations sont soumises à la loi « Informatique et liberté » du 6 janvier 1978 et le client dispose, à ce titre, d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de tout ou partie de ces informations personnelles. Pour se faire, le client doit contacter la société Mieux Chez Soi par mail ou par courrier.

**Article 2 : Objet**

Les conditions générales de services décrites ci-après détaillent les droits et obligations de la société MCS et de son client dans le cadre de la vente des prestations correspondantes à l'agrément de MCS, principalement : ménage et repassage, préparation des repas, garde d'enfant de plus ou moins de 3 ans, petit jardinage et plus généralement toute autre prestation de services à la personne définie par le décret et relevant de l'agrément préfectoral obtenu par MCS.

**Article 3 : Organisation de la prestation et planification :****3.1 Ouverture de dossier / Devis :**

L'émission d'un devis est gratuite. Tout devis demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'émission. Il est considéré comme accepté par le client à compter de la date de signature.

L'ouverture de dossier client auprès de MCS ne fait l'objet d'aucun frais.

**3.2 Droit de rétractation :**

Le Client dispose d'un délai de quinze jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités. Ce délai est de quinze jours francs à compter de l'acceptation du devis (date de la signature du Client sur le bon de commande ou sur le contrat). Ce droit de rétractation n'est pas couvert si l'exécution de la prestation a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de quinze jours francs.

Protection du consommateur : articles L121-23 à L121-26 du Code de la consommation.

**3.3 Choix du type de prestation :**

Mieux Chez Soi intervient chez ses clients en tant que prestataire de services. La signature du devis, bon de commande ou contrat entraîne l'acceptation des présentes conditions de services, la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance et la renonciation d'autres conditions.

**3.3.1 Formule « Classique » :**

La formule Classique permet au Client de choisir le type de prestation souhaitée à la demande et au tarif de base en vigueur. Cette formule ne permet pas une planification à moyen terme des prestations (supérieure à un mois).

La première prestation ne peut avoir lieu en l'absence d'un bon de commande MCS préalablement signé par le client, précisant type, durée de la prestation. Le paiement s'effectue d'avance à la commande.

**3.3.2 Formule « Simplicité » :**

La formule Simplicité est un engagement entre Mieux Chez Soi et le Client. Le Client bénéficie de tarifs dégressifs relatifs au volume d'heures prévu dans le contrat. MCS s'engage à proposer une planification des prestations régulières.

Le Client, qui souhaite faire appel à cette formule doit obligatoirement signer un contrat de prestation de services avant toute intervention à son domicile. Le contrat détaillera les modalités d'intervention et précisera notamment : la nature de la prestation, sa durée, la fréquence d'intervention, et les modalités de paiement.

**3.3.3 Forfait d'intervention :**

Le Client et MCS déterminent ensemble la liste des tâches à réaliser et conviennent d'un montant forfaitaire correspondant à leur réalisation. La facturation sera présentée sous forme d'un forfait de prestation (et non d'un taux horaire). La première prestation ne peut avoir lieu en l'absence d'un bon de commande MCS préalablement signé par le client, précisant type et liste des tâches à réaliser. Le paiement s'effectue d'avance à la commande.

**3.4 Résiliation de la formule « Simplicité » :**

Le client pourra mettre fin au contrat à tout moment, sous réserve d'en informer la société Mieux Chez Soi par lettre recommandée avec accusé réception en respectant une durée de préavis de 8 jours pendant lequel les prestations planifiées théoriquement restent dues.

Le prestataire pourra résilier le contrat à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par lettre recommandée avec accusé réception en respectant une durée de préavis de 8 jours, en cas de non-respect par le Client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas de l'impossibilité du prestataire de répondre positivement aux demandes du Client.

**3.5 Personnel intervenant :**

Chaque intervenant reste sous la responsabilité unique de la société Mieux Chez Soi, son employeur. Il ne peut exister aucune délégation de pouvoirs entre l'intervenant et le bénéficiaire, ni de rétribution, qu'elle qu'en soit la nature (argents, bijoux, etc...).

En fonction des besoins exprimés par le client, MCS sélectionne parmi son personnel l'intervenant le plus adapté à la demande.

MCS se réserve le droit de remplacer l'intervenant par une autre personne pourvue des mêmes compétences. Il en sera de même dans le cas d'une indisponibilité de l'intervenant attitré.

**3.6 Contrôle des prestations :****3.6.1 Les horaires :**

Les heures de prestations sont contrôlées au réel des heures réalisées. Pour cela, le client s'engage à signer les relevés d'heures des prestations présentés par l'intervenant à la fin de la prestation.

En cas de dépassement horaire de la prestation, autorisé ou demandé par le Client, la facturation de la durée supplémentaire s'effectuera au ¼ d'heure. Tout ¼ d'heure débuté sera dû.

**3.6.2 La Qualité :**

Afin de veiller au maintien de la qualité des prestations proposées, Mieux Chez Soi peut effectuer des contrôles Qualité inopinés pendant les interventions. Un agent Qualité, salarié de Mieux Chez Soi est susceptible de se présenter au domicile du Client en tant qu'observateur, avec l'accord préalable du Client.

**3.6.3 Contestation :**

Les présentes Conditions Générales de Services engagent Mieux Chez Soi à une obligation de moyens et non d'une obligation de résultats. MCS a mis en place une procédure de gestion des insatisfactions clients. En cas de prestation jugée non satisfaisante ou d'incident constaté, le Client doit informer Mieux Chez Soi par courrier ou courriel dans les 24 heures suivant la prestation. MCS s'engage alors, suivant sa procédure Qualité à tout mettre en œuvre pour corriger le problème dans les plus brefs délais.

**3.7 Gestion des prestations :****3.7.1 Planification par Mieux Chez Soi :**

La planification des prestations proposées par Mieux Chez Soi nécessite en général d'un délai entre la signature du bon de commande ou du contrat et la première prestation, sous réserve du personnel qualifié disponible. En cas d'impossibilité de satisfaire la demande du Client (date ou horaire), Mieux Chez Soi s'engage à contacter le Client dans les plus brefs délais afin de convenir de la modification du planning de la prestation.

En cas d'absence imprévue de l'intervenant au moment d'une prestation, Mieux Chez Soi informera également le client dans les plus brefs délais afin de lui proposer le report de la prestation à une date ou heure ultérieure. Une prestation non effectuée du fait de Mieux Chez Soi ne donnera pas lieu à une facturation ni à indemnité.

Mieux Chez Soi s'estimant tributaire des conditions météorologiques dans les interventions de jardinage, un report de la prestation ne pourra pas être contesté par le client si le temps ne permet pas au jardinier de travailler correctement.

**3.7.2 Modification ou annulation par le Client :**

Toute modification des consignes ou de planning souhaitée par le client doit être communiquée par écrit (courrier ou email) à la direction de Mieux Chez Soi et non à l'intervenant.

**ANNULATION DU CLIENT :** Pour annuler toute intervention, un délai de 3 jours de prévenance est exigé. Si la demande d'annulation intervient sous moins de 72h avant la prestation, 50% du montant de la prestation sera facturée. Si la demande intervient à moins de 24 heures : la prestation est totalement due.

En cas de litige, la preuve du contact (téléphonique, email) ainsi que le respect du préavis sont à la charge du Client.

**MODIFICATION PAR LE CLIENT :** Toute demande de modification d'une prestation (jours, horaires, tâche) doit être formulée 8 jours avant la date prévue d'intervention et soumise à acceptation de Mieux Chez Soi. A défaut toute prestation planifiée est due.

Concernant la formule « Classique » ou le forfait d'intervention, les prestations sont payables d'avance à la commande. Si, du fait du Client, une partie ou la totalité des heures comprises dans la formule ne peut être fournie, ce dernier ne peut demander le remboursement partiel ou total de la prestation.

**Article 4 : Réalisation de la prestation :**

Le Client devra informer le Prestataire en cas de mise en place d'un dispositif de vidéo-surveillance pouvant être en fonctionnement au moment des interventions.

**4.1 Matériels et produits d'entretien :**

Les matériels et produits d'entretien utilisés pour la réalisation des prestations sont exclusivement fournis par le client (sauf si cela est mentionné sur le bon de commande ou sur le contrat). Le client s'engage donc à mettre à disposition de Mieux Chez Soi des matériels et produits d'entretien conformes à la législation en vigueur. MCS doit avoir accès aux indications, précautions d'emploi et notices présents sur ou dans les emballages d'origine.

Par exception en matière de petit jardinage, le matériel est fourni par la MCS, le client apportant les produits et plantes nécessaires.

**4.2 Spécificités de la prestation de Garde d'enfants :****4.2.1 Nombres d'enfants :**

Les interventions ne pourront concerner que quatre enfants simultanément au maximum et ce, par intervenant. Mieux Chez Soi n'a pas les habilitations pour proposer à ce jour cette prestation :

- auprès d'enfants reconnus handicapés,
- dans le cadre de sorties extrascolaires non encadrées par des intervenants professionnels (extérieurs à Mieux Chez Soi).

**4.2.2 Nombres d'enfants :**

Le client s'engage à fournir un siège auto adapté à chaque enfant et conforme aux normes de sécurité en vigueur au moment de la prestation.

**4.2.3 Informations relatives aux enfants :**

Afin que Mieux Chez Soi puisse effectuer la prestation en toute sécurité pour les enfants gardés : le client s'engage à renseigner sur le contrat de services toutes les informations nécessaires à la prestation, notamment : nom, prénom, âge des enfants, coordonnées des parents et des personnes à contacter en cas d'urgence, informations médicales.

Le(s) signataire(s) du contrat de services atteste(nt) posséder l'autorité nécessaire pour la souscription d'un tel engagement.

Mieux Chez Soi s'engage à gérer la sécurité et le bien-être des enfants gardés comme leurs principales priorités.

**4.2.4 Prescriptions médicales :**

Toute médication devra faire l'objet d'une prescription médicale et sera au préalable préparée par les parents à l'attention de l'intervenant. Seules ces deux conditions réunies permettront la prise des médicaments en présence de l'intervenant. En outre, le mode d'administration devra être simple et ne devra pas nécessiter de connaissances médicales. Il ne pourra s'agir que de l'exécution d'instructions fournies par une personne professionnellement compétente ou sur la notice du médicament concerné.

**4.2.5 Relève de la garde :**

En cas de retard attendu sur l'horaire de la relève de garde de l'intervenant de Mieux Chez Soi, les parents s'engagent à contacter immédiatement la société Mieux Chez Soi pour l'informer de la situation. Afin d'anticiper ces cas de retards, le client sera invité à indiquer sur la fiche d'intervention les noms et coordonnées des personnes habilitées à effectuer la relève de la garde. Les périodes de garde effectuées en dehors des horaires prévus seront dues par le client. En cas de retards répétés, Mieux Chez Soi pourra rompre le contrat de services.

**Article 5 : Facturation et conditions de règlement :**

**5.1 Tarifs :**

Les conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées sans préavis, notamment dans le cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale en vigueur. Mieux Chez Soi s'engage à communiquer ses nouveaux tarifs au moins un mois avant leur entrée en vigueur.

Les prix des prestations de la MCS sont des prix TTC, en euro tenant compte de la TVA applicable ; tout changement du taux pourra être répercuté sur le prix des services.

Toute intervention effectuée un jour férié ou un dimanche sera majorée de 100%. Toute intervention effectuée au-delà de 21h sera majorée de 25%. Les demandes pour intervention à effectuer les dimanches et jours fériés sont soumises à approbation de MCS.

**5.2 Facturation :**

La facture rappellera le type des prestations effectuées, les jours et heures d'interventions ainsi que le taux horaire appliqué selon la formule validée par le client.

Formule « Simplicité » : La facturation est établie à la fin de chaque mois et récapitule l'ensemble des prestations effectuées dans le mois écoulé.

Formule « Classique » ou « Forfait » : La facturation est établie à la fin de la dernière intervention.

**5.3 Modes de paiement :**

Chaque facture est payable à réception et est transmise par email ou par courrier postal.

Son statut d'organisme agréé par la préfecture, permet à MCS de recevoir les : Chèques Emploi Services Universels préfinancés « CESU ».

Les prestations peuvent également être réglées par les modes suivants : chèque, prélèvements automatiques, virements bancaires.

**5.4 Frais de fonctionnement :**

**5.4.1 Frais administratifs / de gestion :**

Des frais de gestion administratifs d'un montant de 6.00 € TTC sont ajoutés sur chaque facture émise.

**5.4.2 Frais CESU :**

En raison de la facturation par l'organisme CR-CESU à MCS de frais de traitement à chaque versement de chèque CESU, les paiements effectués par CESU donneront lieu à la facturation de frais de traitement administratifs : 3 % du montant de la remise.

**5.4.3 Règlement par prélèvement :**

Dans le cadre de la formule « Simplicité », le choix de règlement par prélèvement permettra une remise de 2.00 € TTC sur le montant des frais administratifs (article 5.4.1).

**5.4.4 Frais kilométriques :**

Les déplacements effectués par l'intervenant(e) avec son véhicule personnel pendant la prestation à la demande du client donneront lieu à une facturation de 0.40 € TTC/km.

**5.4.5 Frais de retard / d'impayés :**

Tout retard de règlement de plus de 30 jours (la date de facture faisant foi) notifié par Mieux Chez Soi par email, courrier simple ou lettre recommandée avec accusé réception et quel qu'en soit le motif, entrainera une indemnité forfaitaire de 30.00 € TTC au titre des frais d'ouverture du dossier d'impayé, en plus du montant de la facture due et d'éventuels frais bancaires de rejet de virement ou de refus de chèque facturés par l'établissement bancaire à Mieux Chez Soi.

Une somme impayée pourra entrainer :

- La mise en place d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal jusqu'à l'encaissement des sommes dues,
- La suspension du contrat de la formule « Simplicité »,
- La mise en place d'une procédure de recouvrement,
- La résiliation du contrat de la formule « Simplicité » en cas de recouvrement.

Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire fera l'objet d'une majoration appelée « Indemnité forfaitaire de recouvrement » d'un montant fixe de 120 Euros. Les frais de contentieux restent à la charge du Client.

**Article 6 : Force majeure**

Les prestations effectuées par Mieux Chez Soi pourront être suspendues en cas de force majeure. Un cas de force majeure est un événement exceptionnel, indépendant de la volonté de Mieux Chez Soi faisant obstacle à son fonctionnement normal. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

**Article 7 : Conditions particulières – Non sollicitation du personnel de Mieux Chez Soi**

Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié ayant été proposé par Mieux Chez Soi pour effectuer des prestations à domicile. Cette interdiction est limitée à un an après le règlement de la dernière facture émise par Mieux Chez Soi à l'ordre du client. En cas de manquement à cette règle de principe, Mieux Chez Soi se réserve le droit d'intenter une action pour concurrence déloyale devant le Tribunal de Grande Instance du lieu du siège social de Mieux Chez Soi. Dans le cas où le client souhaite se libérer de cette clause d'interdiction, un accord pourrait être convenu avec Mieux Chez Soi en respectant un préavis de deux mois, plus le versement d'une indemnisation au titre du préjudice de 2000 € (deux mille euros).

**Article 8 : Non-respect d'une obligation par l'une ou l'autre des parties**

Le non respect d'une obligation par le client ou le prestataire donne à chacune des parties le droit de résilier le contrat après envoi d'une mise en demeure d'exécuter restée infructueuse durant 8 jours. En cas de défaut de paiement d'une facture par le client, et après réclamation demeurée infructueuse, MCS a le droit de suspendre l'exécution du contrat jusqu'à parfait paiement.

**Article 9 : Tribunal compétent**

À défaut de résolution amiable, toutes les contestations liées à l'interprétation ou à l'exécution du contrat ou de la prestation seront soumises selon le choix de Mieux Chez Soi au Tribunal de Commerce du siège de Mieux Chez Soi.