

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

### Généralités

Nos prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui font parties intégrantes du devis/contrat de prestations défini au verso. Elles définissent les conditions de réalisation des prestations prévues et les relations entre le client et le prestataire, la société de services à la personne. Elles remplacent et annulent les conditions générales dont la date d'édition est antérieure et elles seront remplacées par toute édition postérieure. La personne, faisant appel à nos prestations, ci-dessous nommée le client, et le prestataire Interservices acceptent, sans réserve, l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu.

### Agrément - déduction fiscale

Interservices est une coopérative prestataire de services à domicile qui a reçu l'agrément de l'Etat. Les prestations effectuées dans le cadre de cet agrément permettent au client d'Interservices de bénéficier des réductions d'impôts en vigueur : 50% par foyer fiscal du montant des heures consommées dans l'année, dans la limite d'un plafond de 12 000 € par an des dépenses engagées en matière de services à la personne (art.199 sexdecies du Code Général des Impôts, sous réserve de modification de la Loi de Finances). Ce montant est majoré de 1 500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge, et vivant sous le toit du contribuable, dans la limite de 15 000 €. A cet effet, Interservices s'engage à délivrer au client en début d'année une attestation fiscale relative aux interventions effectuées chez lui l'année précédente et réglées avant le 31 décembre. Conformément à la Loi Borloo du 26 juillet 2005, Interservices est habilitée à accepter le CESU préfinancé (Chèque Emploi Service Universel), en paiement de ces prestations, lesquelles, quel que soit le mode de règlement, sont soumises au taux de TVA en vigueur. Il est porté à la connaissance du client que les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du devis/contrat sont susceptibles d'être modifiés par des dispositions législatives ou réglementaires. Ainsi, toute variation du taux de TVA sera perçue au client. Le client étant le seul à connaître précisément sa situation fiscale, il lui appartient de bien vérifier au préalable qu'il puisse bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt.

### Prestations

Les parties conviennent que leurs relations sont régies par le devis/contrat au verso et ses conditions générales de vente. Le présent devis/contrat a une valeur ferme et définitive pour toutes les prestations énoncées dans ce document. Seules les modifications apportées par le client ou des éléments nouveaux intervenant dans l'exécution des prestations peuvent entraîner des changements et en fonction de leur importance, nous établirons un avenant ou un nouveau devis/contrat et nous procéderons à une facturation complémentaire qui correspondra à ces nouveaux travaux.

1. Le devis est valable pour la durée précisée ou à défaut pour une durée d'un mois.
2. Le coût global est lié à la prestation définie dans le contrat. Le client doit signer ce devis pour valider la commande de la prestation, le retourner à l'adhérent lui ayant fait la prestation ou à défaut à Interservices.
3. Conformément à la loi en vigueur, le client bénéficie d'un délai de 14 jours calendaires pour se rétracter, à compter de l'acceptation dudit devis/contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier à Interservices – [contact@interservices.fr](mailto:contact@interservices.fr) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Cette rétractation peut se faire par lettre envoyée par la poste ou par courrier électronique. En cas de rétractation du présent contrat, Interservices remboursera tous les paiements reçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans le mois à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation. Nous procéderons au remboursement par virement ou par chèque. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. Si le client a demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où le client nous a informés de sa rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.
4. De manière générale, si l'intervenant à son arrivée au domicile du client constate qu'il ne peut réaliser sa mission du fait du client, la prestation sera tout de même due.
5. Si le client souhaite annuler ou reporter une intervention, il doit en informer Interservices par écrit au moins 72 h avant la réalisation initialement prévue. Lors de la définition d'un planning d'intervention ou lors de la fixation de la date d'intervention à venir, chaque partie s'engage à prévenir

son cocontractant au moins 72 heures à l'avance s'il a un empêchement. Une nouvelle date d'intervention est alors définie entre les parties. Si le client ne respecte pas ce délai de 72 heures, la prestation donnera en tout état de cause lieu à facturation, sauf pour motif légitime.

6. La réalisation de la prestation de services a lieu exclusivement dans un cadre privé. De même, toute intervention Interservices, ponctuelle ou régulière, sera réalisée exclusivement pour des services aux particuliers tels que le prévoit les lois sur les services à la personne.

7. Cas des missions administratives : Le client signe, auprès de la structure intervenante, membre de la coopérative, ou tout autre partenaire de son choix, une convention autorisant la télétransmission des données aux administrations concernées lorsque celle-ci est obligatoire.

### Durée

Cas des prestations ponctuelles :

Le contrat est matérialisé par le présent devis et prend fin à l'issue de la mission. Pour les missions administratives, il est prévu, pour l'accompagnement des particuliers dans l'établissement de déclarations fiscales annuelles, la possibilité d'une reconduction tacite de la mission dans les mêmes conditions hors augmentation générale des prestations pour tenir compte de l'évolution du coût de la vie sauf résiliation en respectant les conditions prévues (Cf paragraphe spécifique)

Cas des prestations à exécutions successives (contrats annuels d'entretien ou de maintenance) : Ces contrats se terminent selon les conditions mentionnées au verso. Ils peuvent être tacitement reconduits si cela est mentionné au verso sur l'année suivante avec les mêmes prestations et le même calendrier de règlement hors augmentation générale des prestations pour tenir compte de l'évolution du coût de la vie sauf résiliation en respectant les conditions prévues (cf paragraphe spécifique).

### Paiement des prestations

Les prestations sont facturées selon le tarif prévu dans le devis/contrat « au comptant » lors de la réalisation de la mission, au moyen des modes de règlements suivants : CESU préfinancés, prélèvement, virement et chèque bancaire. Une facture acquittée est envoyée au client après réception de son règlement. En cas de retard de paiement seront exigibles des pénalités calculées sur la base de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Cas des prestations à exécutions successives (contrats annuels d'entretien ou de maintenance) : Ces prestations sont réglées selon l'échéancier mentionné au verso avec les mêmes modes de paiement qu'énoncés ci-dessus.

### Engagements d'Interservices

Interservices s'engage :

- à remettre gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui en fait la demande.
- à fournir les services conformément aux termes du contrat,
- à réaliser ses prestations dans le respect des bonnes pratiques de la profession et dans un souci permanent de la qualité du service, dans la limite des informations fournies par le client et en répondant aux obligations légales. Il est à noter que le prestataire a une obligation de moyen et non de résultat.

### Engagements du client

Le client s'engage à présenter à Interservices toutes les informations et tous les documents nécessaires à l'exécution du service demandé, à établir et entretenir un environnement physique satisfaisant de la zone de travail. Interservices ne peut être tenu pour responsable des incidences ou conséquences liées à la prestation en cas de non communication d'informations par le client. Cas particuliers des missions d'assistance administrative, le client reste responsable devant l'administration de ces dernières et des pénalités et majorations qu'il pourrait encourir. Il pourrait se retourner contre Interservices que dans le cadre du paragraphe précédent.

### Réclamations

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le client dans la semaine qui suit la prestation, celle-ci sera réputée conforme à la commande en quantité et qualité. Toute réclamation doit être adressée par courrier à : INTERSERVICES – Montquiers – CS 41013 – 11890 CARCASSONNE CEDEX 9.

### Résiliation des contrats à exécutions successives - Non renouvellement

Chaque partie peut mettre fin au contrat en cours si son cocontractant ne respecte pas ses obligations. Une mise en demeure de faire cesser le manquement devra être adressée par lettre recommandée avec avis de réception. Si l'autre partie ne se conforme pas à ses obligations dans le délai prévu par la mise en demeure, délai ne pouvant pas être inférieur à 15 jours, le contrat sera alors automatiquement résilié par l'envoi d'une simple lettre recommandée de résiliation. En cas de rupture anticipée d'un contrat à exécution successive par le client qui ne serait pas due à un manquement du prestataire, le prix de l'intégralité des prestations de l'année sera dû par le client.

Non renouvellement d'un contrat avec tacite reconduction : Cette dernière doit être faite par le client par courrier recommandé qui doit parvenir à Interservices au moins un mois avant la fin du précédent contrat. Article L 136-1 du Code de la Consommation « le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédié, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur. Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels ». Conformément aux dispositions de l'article L 121-18-2 du Code de la Consommation, le Prestataire ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du Client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

### Confidentialité

Interservices s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles qui lui auront été communiquées par le client dans le cadre de sa mission et à restituer, à la fin de la mission, tous les documents confiés par le client.

### Assurances et responsabilités

Interservices déclare être assuré en Responsabilité Civile Professionnelle (corporel, matériel et immatériel) auprès de la compagnie COVEA RISKS pour les dommages qui pourraient être occasionnés. Tout dommage devra alors être signalé immédiatement par le client et confirmé par lettre recommandée au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation. L'adhérent coopérateur doit être assuré en responsabilité professionnelle. Le prestataire sera exonéré de toute responsabilité lorsqu'il aura été empêché d'exécuter en tout ou partie ses obligations, notamment en matière de délais, en raison d'un cas de force majeure. Les parties conviennent que seront notamment assimilés à des cas de force majeure les intempéries, les catastrophes naturelles, les sécheresses, les inondations, les grèves ou le manque de main d'œuvre, sauf lorsque de telles assimilations sont interdites par des dispositions légales d'ordre public. Le client doit également être assuré en responsabilité civile pour les dommages pouvant intervenir de son fait.

### Juridiction compétente

Le présent contrat est soumis à la législation française et en cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales de prestations de services est de la compétence du Tribunal de Commerce de Carcassonne.

*Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978)*

