



## **Conditions générales de prestation**

**En vigueur à compter du 01 Décembre 2013**

Tous les intervenants mis à disposition chez le client, sont salariés de ML SERVICES.

### **Emploi d'un intervenant à domicile :**

Les clients peuvent bénéficier à ce titre d'une réduction ou crédit d'impôt équivalent à 50% des sommes engagées, dans les conditions posées par l'Art. 199 sexdécies du CGI, sous réserve de modification de la législation.

Les contribuables qui utilisent, dans leur résidence principale ou secondaire située en France, les services d'intervenants déclarés bénéficient d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50% des dépenses supportées [...] Pour ouvrir droit à crédit d'impôt, les sommes peuvent être versées [...] à une entreprise de services aux personnes agréée par l'état en application de l'article 129-1 du code du travail.

ML SERVICES remet au client une attestation fiscale de l'année N reprenant tous les détails de la prestation concernant l'année écoulée et ce dans les deux premiers mois qui suivent le 31 décembre de chaque année qui est à joindre à la déclaration d'imposition sur le revenu.

ML SERVICES est habilitée à accepter des CESU pré financés remis par les entreprises, les comités d'entreprises, mutuelles, etc. en règlement de tout ou partie des prestations commandées. Le crédit d'impôt de 50% n'est possible que sur le seul montant des prestations que le client a effectivement payé, sauf indication contraire inscrite sur le titre.

### **Tarifs :**

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer en particulier avec des changements dans la législation sociale et fiscale. ML Services s'engage à prévenir les clients ayant contractualisé des interventions récurrentes durant la période, un mois avant son entrée en vigueur. Tout changement dans la tarification ouvre droit à une résiliation sans frais du contrat dans le mois suivant la modification.

Le prix s'entend toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du client, et des frais de déplacement éventuels de l'intervenant pendant sa prestation, ainsi que des frais 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.

### **Engagement :**

ML SERVICES est employeur du personnel intervenant au domicile du client. A ce titre, il se charge du recrutement, du paiement de l'intervenant, des déplacements et des règlements légaux auprès des organismes sociaux.

## **Début des prestations :**

Le fait de bénéficier d'une première prestation à domicile entraîne l'acceptation de l'ensemble des clauses de la présente convention par le client.

## **Commande et facturation :**

Les services sont commandés au moins soixante-douze heures à l'avance à l'exception d'une demande ponctuelle et imprévisible pour effectuer du baby-sitting ou apporter une aide à domicile pour les personnes âgées alors ces services peuvent être commandés douze heures à l'avance et planifiés à la réception du bon de commande ou du contrat de prestation, sous réserve de personnel disponible.

Les prestations ponctuelles sont facturées et payées après la prestation sous un délai de 7 jours ouvrés par chèque ou CESU.

Pour les prestations régulières, ML SERVICES envoie chaque mois une facture au titre de la prestation échue. Le délai de règlement après réception de la facture est de sept jours ouvrés. De plus, un forfait kilométrique est facturé au client à hauteur de 0.60 € par kilomètre en cas d'utilisation du véhicule personnel de l'intervenant pendant la durée de sa mission.

Toute différence entre le prévisionnel et le nombre d'heures réellement effectuées est régularisée sur la facture du mois suivant.

## **Modalités de règlement :**

Selon les conditions inscrites sur la facture, le client effectue le règlement :

- Par chèque à l'ordre de ML SERVICES à réception de la facture.
- Par CESU. Les titres sont à déposer directement auprès de la société ou expédiés par lettre recommandée par la poste aux risques et périls du client.
- Par virement bancaire sur le compte de la société ML Services (coordonnées bancaires indiquées sur la facture.
- Par prélèvement réalisé par ML Services après votre signature du mandat SEPA

## **Réalisation des prestations :**

Le client s'engage à faire effectuer par l'intervenant de ML SERVICES les tâches qui entrent exclusivement dans sa mission. Le matériel, ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services sollicités, sont mis à disposition par le client. Le client s'engage à fournir matériels et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité. Il s'engage à conserver les produits dans leur emballage d'origine. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

En cas de matériels ou produits manquants, défectueux ou inadaptés ML SERVICES ne garantit pas la qualité de l'intervention ni la réalisation de l'ensemble de la prestation.

## **Assurance :**

ML SERVICES déclare avoir souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle pour ses intervenants.

## **Durée et horaires des interventions :**

Toute intervention de services à domicile a une durée minimum de deux heures. L'heure d'intervention est une heure effectivement passée au domicile du client. Les horaires des interventions sont préalablement communiqués à ML SERVICES. Pour des interventions au-delà de 21 h ou avant 7 h du matin, le samedi,

le dimanche ou les jours fériés, une autorisation préalable doit être sollicitée auprès de ML SERVICES. Le tarif fait alors l'objet d'une majoration.

### **Réclamation :**

Dans le cas, où la prestation à domicile effectuée ne répond pas aux attentes du client, ce dernier envoie une réclamation écrite dans les vingt-quatre (24) heures suivant la prestation litigieuse. Le Gérant ou le responsable d'agence prend rapidement contact avec le client et met tout en œuvre pour le satisfaire.

### **Médiation :**

Tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à ML Services. A cet effet, le siège social de ML Services garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. La liste des médiateurs est consultable sur internet sur le site [www.economie.gouv.fr/mediation-conso](http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso)

### **Recrutement du personnel de ML SERVICES :**

Le client s'interdit strictement, sauf autorisation expresse de ML SERVICES, d'employer ou de faire employer par quelques moyens que ce soit, tout salarié qui lui a été proposé par ML SERVICES pour effectuer des prestations à son domicile. La durée de l'interdiction est limitée à vingt-quatre mois (24) à compter de la dernière prestation effectuée par l'intervenant. Le non-respect de l'interdiction de recrutement par le client, fait l'objet d'une indemnisation forfaitaire pour le préjudice subi d'un montant de cinq mille euros (5.000 €). ML SERVICES se réserve le droit d'agir en justice pour garantir ses droits issus de la présente convention

### **Annulation ou suspension d'une prestation :**

L'annulation d'une prestation est gratuite en respectant un préavis d'un mois (pour les prestations régulières) et de douze heures (pour les prestations non régulières), sauf en cas de force majeure (hospitalisation ou décès du bénéficiaire) ou le préavis d'un mois (pour les prestations régulières) et de douze heures (pour la prestation non régulière) est annulé. Le non-respect du délai d'annulation a pour conséquence la facturation de la globalité de la prestation à effectuer par l'intervenant. Tout retard ou absence du client entraînant l'attente de l'intervenant lors de son intervention sera facturé.