

Nos prestations de services sont soumises aux conditions générales de vente suivantes,  
la personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité  
de ces clauses et conditions.

#### Article 1 - Préambule

M1RO Services – EURL au capital de 5.000 euros, domiciliée 160 rue Lady Ashburton – 95150 Taverny, immatriculée RCS Pontoise 513 557 140. La société a reçu l'agrément simple le 24/07/2009 sous le numéro N/240709/F/095/S/037. Cet agrément est valable pour une durée de 5 ans renouvelable. M1RO Services est une société de services à la personne tels que définis dans la partie 7 du code du travail.

M1RO® est une marque déposée par la société M1RO Services.

#### Article 2 - Agrément préfectoral

M1RO Services est une société de services à la personne agréée par l'Etat. Cet agrément permet aux clients de M1RO services de bénéficier d'une réduction d'impôt de 50% (article 199 sexdecies du CGI). Pour ce faire, M1RO Services s'engage à délivrer une attestation fiscale annuelle, au plus tard le 30 janvier de l'année suivante, reprenant uniquement le montant de l'ensemble des factures réglées au titre de ladite période. (Voir la fiche Avantages fiscaux réf. AvantFisc\_0 pour plus d'informations.)

#### Article 3 - Assurance professionnelle

M1RO Services est assurée pour les dommages que pourraient causer ses intervenants au domicile du client avec une franchise de 180€. M1RO Services n'est pas responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels et des produits d'entretien du client. Le client devra s'assurer de la protection et de la mise en sécurité de ses objets de valeur. Tout dommage doit être signalé par le client, au plus tard, dans les 48 heures suivant la prestation, par courrier recommandé, à l'adresse du siège social, avec accusé de réception, le cachet de la poste faisant foi.

#### Article 4 - Ouverture de dossier

L'ouverture d'un dossier client auprès de M1RO Services ne fait l'objet d'aucun frais.

#### Article 5 - Contrat

Le contrat est réputé formé :

- dès la réception par M1RO Services du devis dûment complété et signé par le client;
- dès le moment où l'aide ménagère effectue une prestation convenue avec le client à son domicile, même en l'absence d'un devis dûment complété et signé par celui-ci.

Le contrat est conclu, soit pour une durée déterminée soit pour une durée indéterminée et ce, selon les mentions prévues dans le devis. Si le contrat est à durée déterminée, il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Si le contrat est à durée indéterminée, il pourra être résilié à tout moment par le client après un préavis de 30 jours, par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du siège social. En cas de non-respect du préavis, les prestations prévues seront dues à M1RO Services. Le contrat à durée indéterminée pourra également être résilié à tout moment par M1RO Services en cas de non respect par le Bénéficiaire de ses obligations ou, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du Bénéficiaire.

#### Article 6 - Code de la consommation

En vertu de l'art. L. 121-25 du code de la consommation, le client peut sous 7 jours à compter de la date de signature du contrat dénoncer son engagement par lettre recommandée avec accusé réception.

#### Article 7 - Horaire d'ouverture et durée

Les prestations seront effectuées entre 8H00 et 19h00 du lundi au vendredi et entre 8H00 et 13H00 le samedi. Toute intervention de ménage/repassage, régulière ou ponctuelle, a une durée minimale de deux heures. Les horaires et durées des prestations de garde d'enfants seront définis suivant les besoins des clients.

#### Article 8 - Continuité de service

Dans le cas de l'absence ou de l'impossibilité d'intervention d'un prestataire, M1RO Services, M1RO Services s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer la continuité de service, et ceci dans un délai maximal d'une semaine, sous réserve de la disponibilité de ses prestataires.

#### Article 9 - Organisation administrative des prestations

Les choix d'organisation de M1RO Services sont :

- Les prestations régulières : M1RO Services s'engage à envoyer par courrier électronique une facture le 30 de chaque mois pour les heures effectivement réalisées entre le 1er et le 30 du mois en cours et une estimation basée sur la durée mentionnée dans le contrat. En cas de non réalisation ou d'une durée d'intervention supérieure à celle planifiée, il sera opéré une régularisation sur la facture suivante;
- Les prestations ponctuelles : M1RO services s'engage à envoyer une facture par courrier électronique dans les 7 jours suivant la prestation.

Sur demande du client, les factures pourront être envoyées par courrier postal, des frais d'envoi de 0,8€ par courrier seront alors facturés au client.

Le client s'engage à signer les fiches de relevé d'heures qui lui seront présentées par l'intervenant(e).

Aucune résiliation de l'achat de pack n'est possible. La vente de pack s'effectue par prépaiement avant la réalisation du nombre d'heures dudit pack.

#### Article 10 - Conditions et modes de règlement

Les règlements se font par :

- Chèque bancaire à l'ordre de M1RO Services à réception de la facture, sans escompte, au comptant;
- CESU (Chèque Emploi Service Universel) complété(s) par chèque bancaire à réception de la facture sans escompte, au comptant. Les paiements par CESU donneront lieu à la facturation de frais d'un montant de 5 € TTC par règlement;
- Virement bancaire du client, sans escompte, au comptant.

#### Article 11 - Matériel et produits d'entretien

Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités auprès de la société M1RO Services 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. M1RO Services ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par ce dernier. M1RO Services 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.

#### Article 12 - Non réalisation de la prestation

Les dates et horaires des prestations convenues peuvent être annulés ou modifiés ponctuellement, par les deux parties, sous réserve de respect d'un délai de 48 heures par simple appel au 09 51 05 61 68 (prix d'un appel local) ou par e-mail à l'adresse [contact@m1roservices.com](mailto:contact@m1roservices.com). A défaut du respect de cette obligation contractuelle, le client se verra facturer la prestation prévue au titre d'indemnités compensatrices. Il en est de même en cas d'impossibilité pour les intervenants d'accéder au domicile du client par défaut d'information (absence de signalisation, de digicode, de sonnette, impossibilité d'accéder à la porte d'entrée, chien de garde, etc...).

#### Article 13 - Retard de règlement

Toute facture impayée à échéance entraînera une indemnité forfaitaire de 15€ en sus des factures (additionnée des frais bancaires de rejet de prélèvement), plus, le règlement d'intérêt de retard d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur. Si ce recouvrement amiable ne donnait pas satisfaction dans les 15 jours suivant la date d'envoi de notre demande, le recouvrement serait fait par voie contentieuse. Les frais de recouvrement par voie contentieuse s'ajouteraient aux frais précédents, toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité forfaitaire de 20 %. Tout défaut de règlement entraînera la suspension immédiate des prestations.

#### Article 14 - La force majeure

Un cas de force majeure est un événement indépendant et exceptionnel faisant obstacle au fonctionnement normal de M1RO Services. Dans l'hypothèse où un cas de force majeure interviendrait, M1RO Services suspendrait toutes ses obligations contractuelles.

#### Article 15 - Conditions particulières

Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte sauf autorisation expresse, tout salarié qui lui aurait été proposé par M1RO Services pour effectuer les prestations de services à domicile. Cette interdiction est limitée à un an après le règlement de la dernière facture de M1RO Services. Le non respect de cette obligation ouvre paiement à une indemnité forfaitaire de 3.000 euros et pourra entraîner une action judiciaire le cas échéant.

#### Article 16 - Tarifs

Les conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées sans préavis, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale en vigueur. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes.

#### Article 17 - Contestation

La société M1RO Services met tout en œuvre pour répondre aux exigences du client. Dans l'hypothèse où la prestation effectuée ne répondrait pas entièrement aux attentes du client, ce dernier s'engage à régler la facture dès réception et à faire parvenir au service administratif de M1RO Services, par écrit, l'objet de sa réclamation dans les huit jours suivants. Le service client M1RO Services prendrait alors rapidement contact avec lui et mettrait tout en œuvre pour le satisfaire.

#### Article 18 - CNIL

Conformément à la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, M1RO Services a fait l'objet d'une déclaration de traitement automatisé d'informations nominatives auprès de la CNIL. Les informations personnelles que tout client serait amené à transmettre à M1RO Services sont soumises aux dispositions de la Loi n° 78-17 Informatique et Libertés du 06 janvier 1978. A ce titre, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant qu'il peut exercer à tout moment par courrier électronique à [contact@m1roservices.com](mailto:contact@m1roservices.com) ou par écrit à l'adresse suivante : M1RO Services - 160 rue Lady Ashburton 95150 Taverny