



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Services à la personne — Mode prestataire

Applicables au 1er octobre 2026

senioris-services.fr

07 70 80 65 22

contact@senioris-services.fr

PRÉAMBULE

La société Senioris Services (ci-après dénommée le « Prestataire ») est une société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU), dont le siège social est situé 2, rue de Férolles, 77150 Lésigny, immatriculée au RCS de Melun sous le numéro 107 627 259 (SIREN), et déclarée en qualité d'organisme de service à la personne sous le numéro SAP107627259. Le Prestataire intervient dans les départements de Seine-et-Marne (77), de l'Essonne (91), de la Seine-Saint-Denis (93) et du Val-de-Marne (94).

Dans le cadre de son activité en mode prestataire, le Prestataire propose les services suivants : ménage, repassage et entretien de la maison, travaux ménagers, petits travaux de jardinage, préparation de repas à domicile, livraison de repas et de courses, collecte et livraison de linge repassé, assistance informatique et internet à domicile, soins et promenades d'animaux de compagnie pour les personnes dépendantes, assistance aux personnes ayant besoin d'une aide temporaire à leur domicile, conduite du véhicule personnel du client en cas d'invalidité temporaire, accompagnement des personnes ayant une invalidité temporaire en dehors de leur domicile, ainsi que la coordination et la délivrance de services à la personne.

À la différence du mode mandataire, le Prestataire emploie directement les intervenants qui réalisent les prestations au domicile du client. Le Prestataire demeure, à ce titre, l'employeur des intervenants et assume à ce titre l'ensemble des obligations et responsabilités qui en découlent, notamment en matière de droit du travail, de rémunération, de couverture sociale et d'assurance.

Le client sollicite le Prestataire afin que celui-ci réalise, par l'intermédiaire de ses salariés, une ou plusieurs des prestations mentionnées ci-dessus à son domicile. En signant le devis qui lui est proposé, le client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente, qui complètent ce devis et lui sont indissociables.

DEVIS

Un devis gratuit et personnalisé est établi avant toute intervention, sur la base des besoins exprimés par le client. Il demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement et n'engage les parties qu'à compter de sa signature par le client. Conformément à la réglementation applicable, un nouveau devis gratuit est établi pour toute prestation dont le montant excède 100 € TTC par mois, ou à la demande du client.

1. OBJET

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise, au domicile du client, les prestations de services à la personne mentionnées au devis signé par ce dernier. Elles s'appliquent à toute prestation réalisée par le Prestataire en mode prestataire, à l'exclusion des prestations réalisées en mode mandataire, qui font l'objet de conditions générales et d'un contrat de mandat distincts.

2. INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

2.1. Droit de rétractation

Lorsque le devis est signé à l'occasion d'une visite du Prestataire au domicile du client, ce dernier dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de frais, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation. Ce délai expire quatorze jours après le jour de la signature du devis. S'il expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client notifie sa décision au Prestataire au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, adressée par courrier au siège social du Prestataire ou par e-mail à contact@senioris-services.fr. Il peut utiliser à cet effet le formulaire de rétractation qui lui est remis, sans que cela soit obligatoire.

2.2. Effets de la rétractation et exécution anticipée

En cas de rétractation, le Prestataire rembourse au client tous les paiements reçus, sans retard excessif et au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de la décision de rétractation, sans frais pour le client.

Si le client souhaite que la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il en fait la demande expresse, écrite et signée, auprès du Prestataire. Conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, le client qui exerce son droit de rétractation après avoir demandé cette exécution anticipée est tenu au paiement du service déjà fourni jusqu'à la communication de sa décision, calculé au prorata des prestations effectuées.

3. EXÉCUTION DE LA PRESTATION

3.1. Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à recruter, former et encadrer les intervenants chargés de la réalisation des prestations, et à veiller à la bonne exécution de celles-ci conformément aux termes du devis signé par le client.

- assurer, dans la mesure du possible et sous réserve de disponibilité, le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence (congrés, maladie ou autre indisponibilité), sans que cette obligation ne puisse être qualifiée de résultat ;
- veiller au respect, par ses intervenants, de la confidentialité des informations dont ils ont connaissance dans le cadre de leur mission, ainsi que du respect de l'intimité et de la vie privée du client ;
- sensibiliser ses intervenants à la prévention de la maltraitance envers les personnes vulnérables ;
- fournir à ses intervenants les moyens nécessaires à l'exercice de leur mission, sauf lorsque l'utilisation du matériel ou des produits du client est expressément prévue au devis ;
- communiquer au client un planning d'intervention et l'informer, dans les meilleurs délais, de toute modification de ce planning.

3.2. Obligations du client

- permettre l'accès à son domicile aux jours et horaires convenus pour la réalisation de la prestation ;
- mettre à disposition, sauf stipulation contraire du devis, le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, et garantir des conditions de travail sûres pour l'intervenant ;
- communiquer au Prestataire toute information utile à la bonne exécution de la prestation et à la sécurité de l'intervenant (état de santé, précautions particulières, présence d'animaux, consignes d'accès ou d'alarme, etc.) ;
- ne consentir à l'intervenant aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, ni aucune donation, dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs ; le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable en cas de manquement du client à cette obligation ;
- régler les factures du Prestataire dans les délais convenus.

3.3. Modalités d'intervention

La fréquence, la durée et les horaires des interventions sont fixés d'un commun accord entre les parties lors de l'établissement du devis. Le Prestataire s'efforce d'assurer la continuité et la régularité du service tout au long de la relation contractuelle.

4. ANNULATION OU REPORT D'UNE INTERVENTION

Le client qui souhaite annuler ou reporter une intervention programmée doit en informer le Prestataire au moins 48 heures à l'avance, par téléphone ou par e-mail. À défaut de respecter ce délai, et sauf cas de force majeure dûment justifié, l'intervention prévue pourra être facturée en tout ou partie au client, dans la mesure où l'intervenant reste rémunéré par le Prestataire pour le temps de travail initialement prévu.

5. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

5.1. Prix

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de leur réalisation, tel qu'indiqué dans la grille tarifaire du Prestataire remise au client avec le devis. Ce tarif est susceptible d'évoluer, le Prestataire s'engageant à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. Le prix s'entend toutes taxes comprises, la TVA applicable aux prestations étant fixée à 20 % (10% pour certaines activités).

5.2. Facturation

Une facture est adressée mensuellement au client, établie sur la base du relevé des heures effectivement réalisées au cours du mois précédent. Ce relevé, signé par le client ou validé selon les modalités convenues avec le Prestataire (feuille de présence ou dispositif de suivi équivalent), fait foi entre les parties et sert de base à la facturation. Le Prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par e-mail, sauf demande contraire de sa part.

5.3. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire sont les suivants :

- prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et chèque bancaire ;
- chèque bancaire.

Conformément à l'article L.221-10 du Code de la consommation, lorsque le client a remis un mandat de prélèvement SEPA à la signature du devis, il dispose d'un droit de résiliation de ce mandat à tout moment et sans préavis, frais ni indemnité, ainsi que d'un droit à remboursement, dans un délai de 15 jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

5.4. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal jusqu'à l'encaissement des sommes dues, le remboursement au Prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter du fait d'un rejet de chèque ou d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA, ainsi que l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

5.5. Avantage fiscal

Le Prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale annuelle à due concurrence des sommes effectivement versées au titre des prestations éligibles. À la date des présentes, le Prestataire ne propose pas le dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt ; le client bénéficie de l'avantage fiscal correspondant lors de sa déclaration de revenus annuelle.

6. RESPONSABILITÉ ET ASSURANCE

Le Prestataire, en sa qualité d'employeur des intervenants, est responsable des actes de ces derniers dans l'exercice de leurs fonctions au domicile du client. Il a souscrit à cet effet une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Mila, couvrant les dommages pouvant résulter de la réalisation des prestations.

Le client reste invité à vérifier que son assurance multirisque habitation couvre les interventions de tiers à son domicile, notamment en cas de dommages qui ne relèveraient pas de la responsabilité du Prestataire ou de ses intervenants.

7. CLAUSE DE NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire, le client s'interdit d'employer, directement ou indirectement, en dehors du présent contrat, tout intervenant du Prestataire ayant réalisé une prestation à son domicile. Cette interdiction s'impose

au client durant toute la durée de la relation contractuelle et perdurera un an à compter de sa cessation, quelle qu'en soit la cause.

En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1 000 euros.

À toutes fins utiles, il est rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L.8224-1 du Code du travail.

8. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET TARIFAIRES

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales, sa grille tarifaire et ses offres commerciales. Le Prestataire en informe alors le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Le client qui ne souhaiterait pas se soumettre à ces nouvelles conditions a la possibilité de résilier son contrat conformément à l'article 10 des présentes. La poursuite des prestations à l'issue de ce délai de préavis emporte acceptation pleine et entière des nouvelles conditions par le client.

9. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement, collecte et traite les données à caractère personnel du client dans le strict respect du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, aux fins de gérer la relation commerciale, d'organiser et de réaliser les prestations, d'assurer la facturation et le suivi de la qualité du service, et de répondre à ses obligations légales et fiscales.

Dans le cadre de l'évaluation des besoins du client, notamment pour les prestations d'assistance aux personnes en situation d'invalidité temporaire, le Prestataire peut être amené à collecter des données relatives à l'autonomie et à l'état de santé du bénéficiaire de la prestation. Ces données, qui constituent une catégorie particulière au sens de l'article 9 du RGPD, ne sont traitées que sur le fondement du consentement explicite du client ou de son représentant légal (article 9.2.a du RGPD), lequel peut être retiré à tout moment.

Ces données peuvent être communiquées aux organismes sociaux et administratifs dans le cadre des obligations légales du Prestataire (URSSAF, services fiscaux), au CRCESU pour le traitement des paiements par Chèque Emploi Service Universel, ainsi qu'au prestataire technique assurant la gestion de la paie et du dossier client (logiciel Ximi), dans la limite de leurs missions respectives. Aucune donnée n'est cédée ou commercialisée à des tiers à des fins commerciales.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, puis archivées pendant les durées de prescription légales applicables, avant d'être supprimées ou anonymisées.

Conformément aux articles 15 à 22 du RGPD, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de ses données, ainsi que d'un droit à la portabilité des données qu'il a lui-même fournies et d'un droit de retirer son consentement lorsque le traitement en est fondé. Ces droits s'exercent auprès du Prestataire, par courrier au 2, rue de Férolles, 77150 Lésigny, ou par e-mail à contact@senioris-services.fr. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr).

10. DURÉE ET RÉSILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Chacune des parties peut y mettre fin à tout moment, sur simple notification écrite (courrier ou e-mail) adressée à l'autre partie, moyennant un délai de préavis d'un mois.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Services à la personne — Mode prestataire

Applicables au 1er octobre 2026

senioris-services.fr

07 70 80 65 22

contact@senioris-services.fr

Le Prestataire pourra également résilier le contrat, avant ce terme, en cas de manquement du client à l'une de ses obligations, notamment en cas de défaut de paiement, au terme d'un délai de 15 jours à compter d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

En cas de non-respect par le client des règles d'hygiène et de sécurité, ou plus généralement en cas de maltraitance physique ou morale d'un intervenant par le client ou ses proches, le contrat pourra être résilié avec effet immédiat, à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

11. RÉCLAMATIONS ET MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Pour toute réclamation relative aux présentes, le client peut contacter le Prestataire au 07 70 80 65 22 (appel non surtaxé) ou par e-mail à contact@senioris-services.fr.

Dans le cas où un différend avec le Prestataire ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception d'une réclamation envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social du Prestataire (2, rue de Férolles, 77150 Lésigny), exposant l'origine du litige, le client dispose de la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation en contactant l'association CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, soit par courrier à l'adresse 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, soit par téléphone au 01 89 47 00 14, soit par e-mail à litiges@cm2c.net, soit directement sur son site internet (www.cm2c.net), dans les conditions prévues par le règlement intérieur du médiateur, sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.