

Entre les soussignés :

Le Prestataire : SASU TYLLIANCE Identifiant SIREN : 903659605, agréé pour les services à la personne sous le N° SAP903659605 en date du 21 Octobre 2021 dont le siège social est situé à : 57 Cours Franklin Roosevelt, 69006 LYON.

Le Client: Monsieur / Madame ..... né(e) le .... / ... / ..... à ..... DPT(....),  
nationalité..... adresse:.....  
Code postale: ..... Ville : .....

Il a été convenu ce qui suit :

#### Article 1 : Contrat

Le présent contrat est défini par période de 12 mois et prolongé par tacite reconduction.  
Et prendra effet le .... / .... / 20....

La société TYLLIANCE aura pour mission d'effectuer les tâches suivantes :  
entretien de la maison et travaux ménagers.

Le temps d'intervention journalier est établi comme tel : ..... heures maximum par intervention.

Dans le cadre de cette prestation de service, la société TYLLIANCE interviendra uniquement au domicile de Madame / Monsieur..... dont l'adresse est ci-dessus mentionnée.

Le client pourra conseiller et assister ponctuellement pour l'organisation du travail, à l'exclusion de toute fonction hiérarchique ou disciplinaire, qui peut justifier une rupture du contrat. Le présent contrat peut être dénoncé par l'une ou l'autre des parties selon les modalités fixées aux articles 1,7 et 9.

#### Article 2 : Prestation

MME / M ..... s'engage à s'acquitter du montant du Contrat de Prestation de Services dont 50% seront remboursés par le crédit d'impôt. L'avance immédiate est également disponible sous conditions de L'URSSAF. Cette somme doit être versée à la société TYLLIANCE selon le mode de règlement choisi parmi ceux-ci : (rayer les mentions inutiles)

prélèvement automatique si prélevé directement par l'Urssaf sous conditions d'avance immédiate.

Chèque  
virement  
espèces

#### Article 3 : Fourniture des produits et matériaux

Consulter les CVG Tylliance PRO article 2-4 (ci-joint)

#### Article 4 : Durée du travail

La durée du travail du prestataire est fixée selon les modalités mentionnées à l'article 1.

#### Article 5 : Conditions d'exécution

Le client est responsable des conditions d'exécution du travail telles qu'elles sont déterminées par les dispositions législatives, réglementaires conventionnelles applicables au lieu de travail. Le client ne pourra pas modifier les horaires ou dates d'intervention du prestataire sans l'accord préalable de celui-ci.

#### Article 6 : Contrôle

Le prestataire engage sa responsabilité en garantissant son travail et à pallier l'imperfection dans les meilleurs délais afin de satisfaire son client.

**Article 7 : Rupture du contrat**

Le présent contrat pourra être rompu par le client, par défaut de qualification professionnelle qui peut justifier d'une rupture de contrat pendant la période d'essai d'un mois et doit donc être signalé au prestataire avant la fin de celle-ci. A défaut le contrat sera obligatoirement conduit jusqu'à son terme et les heures de travail facturées par le prestataire.

**Article 8 : Suspension des prestations**

Le client peut suspendre ses prestations de services pour des raisons de congés à hauteur maximale de 5 semaines par année calendaire. Dans ce cas, le prestataire devra être prévenu par courrier ou par mail 15 jours auparavant.

**Article 9 : LITIGES ET CONTESTATION.**

En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le client est invité à contacter le service clientèle au 09 88 39 49 93 et à faire parvenir un courrier décrivant l'objet de sa réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant l'incident. Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

Fait à ..... Le ...../...../.....

(En double exemplaires originaux)

Le prestataire :  
SAS TYLLIANCE

Le client :  
Madame/Monsieur, .....  
Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

**Article 1 : AGREMENT ET ATTESTATION FISCALE** La société TYLLIANCE, conformément à l'agrément d'État obtenu, s'engage à faire parvenir au client une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir le crédit d'impôt de 50 % du montant des heures facturées et réglées l'année précédente. Seules les factures acquittées ouvrent droit au crédit d'impôt précité. L'attestation fiscale est adressée suivant les informations renseignées sur le contrat de prestations régulières.

**Article 2 : MODALITES D'EXECUTION** À défaut de réception par TYLLIANCE du contrat de prestations régulières (ci-joint) le contrat est réputé formé dès la première prestation effectuée.

**Article 2-1 : Tarif des prestations.** Les tarifs de TYLLIANCE dépendent des prestations choisies et du nombre d'heures mensuellement effectuées. Le tarif général TYLLIANCE vous est remis lors de la signature du contrat d'abonnement. Ces tarifs sont révisables à tout moment. Le client en sera averti par écrit soixante jours avant.

**Article 2-3 : Durée de la prestation.** Toute prestation a une durée minimale de deux heures.

**Article 2-4 : Fourniture du matériel et des produits d'entretien.** TYLLIANCE s'engage à fournir le matériel si accord avec le client. TYLLIANCE s'engage à limiter l'utilisation de produits dangereux. Enfin TYLLIANCE s'engage à ne pas mélanger des produits. Sauf, si accord avec le client (suite signature de ce présent contrat) sur la mise à disposition d'un local d'entretien où le matériel et les produits d'entretien nécessaires à la réussite de la prestation y sont entreposés.

**Article 2-5 : Prestations à réaliser.** Les tâches rentrant dans le cadre des services de ménage sont limitées à des tâches d'entretien courant ou à caractère exceptionnel (grand nettoyage, vitres et encadrements, ménage occasionnel) et ne concernent pas la réalisation de gros travaux d'entretien ou de rénovation.

**Article 2-6 : Planification et modification des prestations.** Toute modification ou annulation devra être signalée au moins dix jours ouvrés à l'avance. A défaut la prestation est considérée comme due à hauteur de deux heures au tarif habituel. Ceci étant justifié par le respect du code du travail et des accords de gestion du temps de travail en vigueur dans l'entreprise.

**Article 2-7 : Les intervenant(e)s.** Leur emploi du temps est établi par la société et ne peut en aucun cas être modifié directement par le client. De plus, il est demandé au client de respecter les intervenant(e)s à domicile dans l'exécution du présent contrat. En cas d'absence de l'intervenant(e), ce dernier est remplacé.

**Article 2-8 : Enquête de satisfaction.** Un mail et un appel téléphonique vous sera adressé occasionnellement. Cela vous permettra de noter et d'évaluer le déroulement et le contenu de la prestation ainsi que de juger l'assiduité et la ponctualité de votre intervenant(e).

**Article 3 : FACTURATION ET PAIEMENT.** Les prestations sont facturées tous les 5 du mois pour les prestations du mois précédent. Les règlements se font à réception de facture. Le minimum de facturation est de deux heures. Aucun frais de gestion administrative ne sera réclamé. Le paiement pourra se faire par prélèvement automatique, pré-paiement, chèque bancaire, virement, espèces. En cas de rejet du chèque bancaire, les frais du rejet seront aussitôt refacturés.

**Article 4 : RESILIATION DU CONTRAT.** Les deux parties sont libres de mettre fin au contrat, par écrit, en respectant un préavis de 1 mois. Le non-respect de ce préavis par le client entraînera la facturation des prestations habituellement consommées sur la période.

**Article 5 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILE.** La société TYLLIANCE souscrit un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés au domicile du client par l'intervenant à domicile. La société TYLLIANCE ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Néanmoins, dans le cadre de la procédure d'indemnisation, le client devra indiquer, par écrit, les circonstances du sinistre et pouvoir attester de la valeur des biens faisant l'objet de la procédure d'indemnisation. Une franchise de 250€ sera appliquée.

**Article 6 : LITIGES ET CONTESTATION.** En cas de litige ou de contestation sur la qualité des prestations réalisées le client est invité à contacter le service clientèle au 09 88 39 49 93 et à faire parvenir un courrier décrivant l'objet de sa réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant l'incident. Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation, le client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75002 PARIS soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com).

**Article 7 : CONDITIONS PARTICULIERES.** Le client, en faisant appel à la société TYLLIANCE, s'interdit, sauf autorisation expresse de TYLLIANCE, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par TYLLIANCE pour effectuer des prestations à son domicile. Toute dérogation à ce principe sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal judiciaire du lieu de domiciliation de TYLLIANCE.

**Article 8 : DELAIS DE RETRACTATION** Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, vous disposez, dans le cas d'une démarche à domicile de notre service client, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la signature du contrat de prestations conclu entre vous-même et le représentant de TYLLIANCE.

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION  
TYLLIANCE**



Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de TYLLIANCE – 57 Cours Franklin Roosevelt, 69006 LYON ou à l'adresse mail suivante:  
contact@tylliance.com.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du mandat signé avec TYLLIANCE pour la prestation des services ci-dessous:

Commandé le:

Nom du consommateur:

Adresse du consommateur:

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

**Droit de rétractation:**

Vous avez le droit de vous rétracter du mandat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours à compter de la signature de celui-ci. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du mandat. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier à TYLLIANCE par courrier recommandé à l'adresse postale ou par courrier électronique aux adresses indiquées ci-dessus, votre décision de vous rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessus, mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

**Effets de la rétractation:**

En cas de rétractation de votre part, TYLLIANCE vous remboursera, sous réserve de ce qui suit, les sommes perçues. Si vous avez demandé de commencer la prestation avant l'expiration du délai de rétractation, vous restez redevable du coût des services consommés. La rétractation est sans effet sur l'exécution du mandat relativement aux prestations réalisées à votre demande avant l'expiration du délai de rétractation.