

Entre les soussignés :

Le Prestataire : SAS Tylliance PRO Identifiant SIREN : 908 939 119, agréé pour tous travaux de nettoyage en date du 20 décembre 2021 dont le siège social est situé à : 57 Cours Franklin Roosevelt, 69006 LYON.

Le client:

Nom ou raison sociale:

Adresse:

Siret:

Tél:

Mail:

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 PRO aura pour mission d'effectuer les tâches suivantes : entretien du local professionnel et travaux ménagers. Les services disponibles à la carte suivant les besoins du client sont:

- Nettoyage hebdomadaire
- Lavage des vitres ou vitrines
- Nettoyage textile
- Services complémentaires et accessoires

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

.....s'engage à s'acquitter du montant du Contrat de Prestation de Services. Cette somme doit être versée à la société Tylliance PRO selon le mode de règlement choisi parmi ceux-ci : (rayer les mentions inutiles)

chèque bancaire

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 comme notifié sur le devis pour le local professionnel et durée variable et occasionnelle pour les missions lavage des vitres, vitrines, remise en état, ménage de printemps, nettoyage textile suivant les besoins du client.

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 signalée 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 8 semaines par année calendaire. Dans ce cas, le prestataire devra être prévenu par courrier ou par mail 15 jours auparavant. Les prestations peuvent continuer pendant vos congés afin d'établir un nettoyage approfondi, ménage de printemps, nettoyage des vitrines etc...

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.

Fait à Le/...../.....

(En double exemplaires originaux)

Le Prestataire :
SAS TYLLIANCE PRO

Le Client :
Mme,M,
Fonction:.....

Signature ou Tampon précédée de la mention « Lu et approuvé »

Article 1 : MODALITES D'EXECUTION À défaut de réception par Tylliance PRO du contrat des prestations régulières (ci-joint) le contrat est réputé formé dès la première prestation effectuée.

Article 2-1 : Tarif des prestations. Les tarifs de Tylliance PRO dépendent des prestations choisies et du nombre d'heures mensuellement effectuées. Le tarif général Tylliance PRO vous est remis lors de la signature du devis et du contrat d'abonnement. Ces tarifs sont révisables à tout moment avec un préavis de 3 mois.

Article 2-3 : Durée de la prestation. Toute prestation a une durée minimale de 1 heure et demie par semaine

Article 2-4 : Fourniture du matériel et des produits d'entretien. Tylliance PRO s'engage à fournir le matériel et les produits d'entretien conformes aux normes de sécurité. Tylliance PRO s'engage à limiter l'utilisation de produits dangereux. Enfin Tylliance PRO 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 (nettoyage approfondi, vitrines, vitres et encadrements, ménage occasionnel, ménage de printemps, nettoyage textile) 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 15 jours ouvrés à l'avance. A défaut la prestation est considérée comme due 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 Tylliance PRO 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 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, sms ou 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, 15 ou 30 du mois pour les prestations du mois précédent. Les règlements se font à réception de facture. Le paiement pourra se faire par chèque bancaire, virement, espèces. Une pénalité d'un pourcentage de 25% de la somme totale due sera appliquée en cas de retard de paiement de plus de 10 jours.

Article 4 : RESILIATION DU CONTRAT. Après une période d'essai de 4 semaines, les deux parties sont libres de mettre fin au contrat, par écrit, en respectant un préavis de 3 mois. Le non-respect de ce préavis par le client entraînera la facturation des prestations habituellement consommées sur la période.

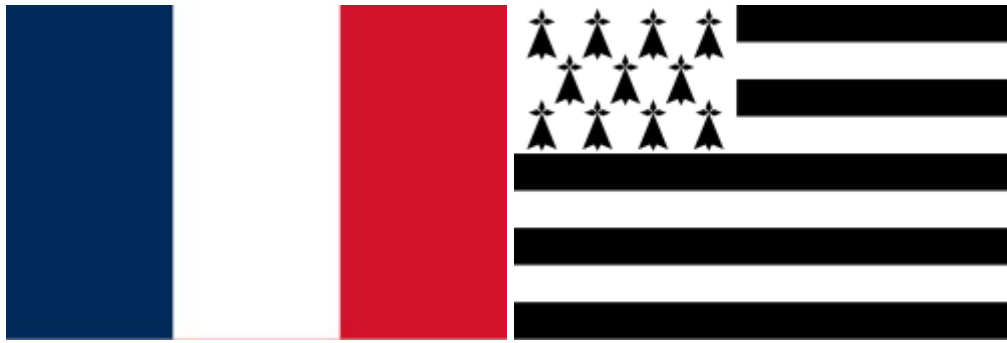
Article 5 : ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILE. La société Tylliance PRO a souscrit à un contrat en responsabilité civile pour les dégâts pouvant éventuellement être occasionnés sur le lieu de l'intervention par l'intervenant(e). La société Tylliance PRO ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client si accord établi 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 (voir Article 2-4). 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.

Article 7 : CONDITIONS PARTICULIERES. Le client, en faisant appel à la société Tylliance PRO, s'interdit, sauf autorisation expresse de Tylliance PRO, d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant(e) qui lui a été proposé par Tylliance PRO pour effectuer des prestations sur le lieu d'intervention. 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 PRO.

Article 8 : DELAIS DE RETRACTATION. Période d'essai de 4 semaines à compter de la première prestation de nettoyage résiliable sans frais et à tout moment par mail uniquement.



Tylliance — Actrice engagée dans la revalorisation de notre domaine d'activité

Chez **Tylliance**, nous avons fait le choix d'un modèle responsable, transparent et engagé, aussi bien envers nos clients qu'envers nos salarié(e)s et entrepreneur(e)s partenaires.

Notre volonté est claire : proposer des prestations de qualité tout en contribuant à la **revalorisation des métiers du nettoyage et des services à la personne**.

Les salarié(e)s de **Tylliance en CDI** sont rémunéré(e)s à partir de **14 € brut de l'heure**.

Ils bénéficient également de nombreux avantages sociaux, notamment :

- **Tickets-restaurant de 10 €**, pris en charge à **60 %** par la société Tylliance ;
- **Abonnement TCL intégralement pris en charge** par la société Tylliance ;
- **Casque de musique et anti-bruit** ;
- **Téléphone mobile professionnel avec forfait pro** ;
- **Couverture santé Harmonie Mutuelle** au niveau le plus élevé proposé aux salarié(e)s, avec une prise en charge à **60 %** par la société Tylliance.

Cette politique de rémunération et d'avantages sociaux traduit notre engagement contre la précarité et notre volonté de faire évoluer positivement l'image et les conditions d'exercice des métiers du nettoyage.

Nos **auto-entrepreneurs partenaires** sont rémunérés à partir de **19 € HT de l'heure**.

Tylliance est également engagée contre le travail dissimulé, la concurrence déloyale et certaines pratiques tarifaires agressives observées sur les plateformes numériques, qui fragilisent la qualité des prestations et les conditions de travail des intervenant(e)s.

Grâce à une meilleure rémunération, à un accompagnement sérieux et à une attention particulière portée au bien-être au travail, **Tylliance encourage également l'entrepreneuriat, la création d'entreprises et l'émergence de futurs chefs d'entreprise**.

Tylliance — nous brillons, vous brillez aussi !

Tylliance – Minium de fourniture matériel et accessoires:

Produits d'entretien:

- 5 litres sanitaire (Ecocert)
- 5 litres multi-surfaces (Ecolabel)
- 5 litres vitres et surfaces désinfectant (Ecolabel)
- 5 litres vinaigre blanc 12%

Accessoires inclus:

- micro fibres
- éponges 10
- éponges gratantes sans rayures
- brosse à joints
- aspirateur
- sceau et serpillère micro-fibres
- flacons pour chaque produits

- Accessoires complémentaires sur devis uniquement

TYLLIANCE ET TYLLIANCE PRO "LES ORIGINES"

Le nom Tylliance est composé de deux éléments : « Ty », mot breton signifiant maison, « lliance », faisant référence à l'alliance des services à la maison. La société Tylliance, déclarée dans le secteur du service à la personne, a été créée en 2021. La même année, Tylliance PRO est née afin de répondre aux besoins des professionnels. En effet, nous passons une grande partie de notre quotidien sur notre lieu de travail : être bien chez soi, c'est aussi être bien dans son environnement professionnel. Nous avons donc développé nos services de nettoyage auprès des locaux professionnels, bureaux, commerces, copropriétés et autres espaces de travail. Comme pour le service à la personne, Tylliance PRO privilégie un tarif horaire transparent, plutôt qu'un forfait approximatif. Cette approche permet d'assurer une meilleure lisibilité pour les clients, mais aussi une rémunération plus juste pour les salarié(e)s et entrepreneur(e)s. Les sociétés Tylliance et Tylliance PRO sont en perpétuelle évolution afin d'apporter des services fiables, structurés et qualitatifs, aussi bien auprès des particuliers qu'auprès des professionnels. De nouveaux services sont actuellement à l'étude et seront prochainement disponibles.

DEVIS TYLLIANCE

Toute demande d'estimation en ligne est suivie d'une prise de rendez-vous à domicile ou dans les locaux professionnels du client. Ce rendez-vous permet de nous présenter, d'échanger sur les attentes du client et d'évaluer précisément les besoins. Nous confirmons ensuite ensemble la durée de travail nécessaire à l'accomplissement de notre mission, dans le respect du Code du travail, des règles de sécurité et de la protection des intervenant(e)s Tylliance et Tylliance PRO. Point important : Seule la société Tylliance ou Tylliance PRO, en sa qualité de prestataire et d'employeur, est habilitée à organiser le travail de ses intervenant(e)s et à estimer le temps nécessaire à la bonne réalisation des prestations.

TARIFS DES PRESTATIONS

Les prestations Tylliance et Tylliance PRO sont établies sur la base d'un tarif horaire. Le coût global d'une prestation dépend du temps nécessaire à sa bonne réalisation, dans le respect du Code du travail, des règles de sécurité et de la protection des intervenant(e)s. Pour les clients professionnels, le tarif horaire comprend notamment : La charge salariale, Les charges employeur, Les frais de fonctionnement, Les produits d'entretien professionnels, Le matériel, Les équipements, Les frais de transport, La mutuelle, Les tickets-restaurant, Les contrôles qualité, La formation, La marge nécessaire au développement et à la pérennité de l'entreprise. Pour les clients particuliers, le tarif horaire comprend également la TVA applicable, lorsque celle-ci est incluse dans le tarif communiqué. Le coût total des prestations Tylliance et Tylliance PRO correspond donc à un tarif légal, déclaré, soumis aux charges sociales, aux obligations fiscales, à la TVA, aux cotisations retraite, aux coûts d'exploitation et aux investissements nécessaires au bon développement de l'entreprise. Cette transparence tarifaire permet à Tylliance et Tylliance PRO de proposer un service fiable, durable et conforme au cadre légal français.

FORMATION

Tylliance et Tylliance PRO assurent une formation continue de leurs salarié(e)s et entrepreneur(e)s partenaires afin de garantir la qualité des prestations et la sécurité des intervenant(e)s. Cette formation est également renforcée par des contrôles réguliers sur le terrain, permettant d'accompagner les équipes, d'améliorer les pratiques et de maintenir un haut niveau d'exigence.

PRODUITS D'ENTRETIEN ECOCERT ET ECOLABEL

Tylliance privilégie des solutions professionnelles d'hygiène et d'équipement sélectionnées auprès de fournisseurs reconnus, notamment Prodine et Heegeo. Les produits utilisés sont notamment certifiés Ecocert ou Ecolabel, dans une volonté de concilier efficacité professionnelle, respect de l'environnement et sécurité des utilisateurs. Tylliance favorise également, lorsque cela est possible, des fabricants français afin de limiter les émissions liées au transport et de soutenir l'économie nationale.

CODE DU TRAVAIL

Tylliance et Tylliance PRO rappellent que, dans le cadre d'une prestation de services, seul l'employeur ou le prestataire est habilité à organiser le travail de ses intervenant(e)s. Aucun ordre hiérarchique direct ne doit être donné à un(e) salarié(e) ou entrepreneur(e) intervenant pour Tylliance ou Tylliance PRO. Pour toute demande, modification, remarque ou consigne particulière, le client doit contacter directement la société Tylliance ou Tylliance PRO. Cette organisation permet de respecter le cadre légal, de protéger les intervenant(e)s et de garantir une prestation structurée, claire et conforme aux obligations professionnelles.

MATÉRIEL ET PRODUITS

En tant que prestataire, Tylliance et Tylliance PRO fournissent les produits d'entretien et le matériel nécessaires à la réalisation des prestations. En contrepartie, le client doit mettre à disposition un espace de stockage adapté, propre et accessible, afin de permettre aux intervenant(e)s de travailler dans de bonnes conditions.

OBLIGATION DE CONTRÔLES

Tylliance et Tylliance PRO effectuent des contrôles réguliers au domicile ou dans les locaux professionnels de leurs clients. Ces contrôles ont pour objectif de vérifier la bonne réalisation des prestations, le respect des procédures, la sécurité des intervenant(e)s et la qualité globale du service. Ils permettent également d'ajuster l'organisation si nécessaire et de garantir un suivi professionnel dans la durée.