

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: .....  
Identifiant .....  
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:

- Ménage semaine
- Lavage des vitrines
- Services PLUS

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 à partir de 2 heures par semaine pour le local professionnel et durée variable et occasionnelle pour les missions lavage des vitrines et Services Plus suivant les besoins du client.

#### Article 5 : Conditions d'exécution

Le client est responsable des conditions d'exécution du travail telles quelles 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 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 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. Le client en sera averti par écrit soixante jours avant. Des frais de dossier d'un montant de 10 euros HT par mois sont appliqués.

**Article 2-3 : Durée de la prestation.** Toute prestation a une durée minimale de deux heures par semaine (Sauf conditions exceptionnelles : petites surfaces, petite prestation urgente).

**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 (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 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 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. Le paiement pourra se faire par chèque bancaire, virement, espèces. Une pénalité d'un montant de 50 euros HT sera appliquée en cas de retard de paiement de plus de 10 jours.

**Article 4 : RESILIATION DU CONTRAT.** 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](http://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** Conformément à l'article 221-18 du code de la consommation, vous disposez, dans le cas d'une démarche sur le lieu d'intervention 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 PRO.

**FORMULAIRE DE RÉTRACTATION  
TYLLIANCE PRO**



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

A l'attention de Tylliance PRO – 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 PRO pour la prestation des services ci-dessous:

Commandé le:

Nom ou raison sociale 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 PRO 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 PRO 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.