GENERALE DES SERVICES
AGENCE DE
LILLE NORD EST / ROUBAIX

✉ 25 Grand Place – 59100 ROUBAIX

☎ 03 20 86 70 49

✆ 06 73 78 34 28

💻 www.generaledesservices.com

@ lillenordest@generaledesservices.com

Voir liste des agences concernées

Appel Gratuit depuis un poste fixe
N° Vert 0800 77 77 00
www.generaledesservices.com

Tarification horaire de votre agence au 1er novembre 2021

(Mode Prestataire)

Nos tarifs sont sans engagement de durée et sans frais de dossier – facturation de frais de gestion mensuels de 2€ par foyer. DEVIS GRATUIT pour toute prestation supérieure à 100€ ttc ou à la demande du bénéficiaire. Les taux horaires sont majorés de 25% entre 22h00 et 7h00 ainsi que les dimanches et jours fériés – hors 1er mai et 25 décembre où les tarifs sont majorés de 100%. Toutes nos prestations sont conformes aux règlementations en vigueur.

MÉNAGE - REPASSAGE

TVA 10%

50% DE CRÉDIT D'IMPÔT* Selon la loi de finances en vigueur

	Famille *(- de 70 ans)*		Senior *(+ de 70 ans)*	
Régulier	23,75€ TTC 21,59€ HT	11,88€ TTC Après crédit d'impôt	22,75€ TTC 20,68€ HT	11,38€ TTC Après crédit d'impôt
Ponctuel	26,00€ TTC 23,64€ HT	13,00€ TTC Après crédit d'impôt	25,00€ TTC 22,73€ HT	12,50€ TTC Après crédit d'impôt

Rentrez chez-vous et profitez de votre intérieur parfaitement entretenu comme vous le souhaitez. Votre domicile bénéficie d'un service et d'un nettoyage impeccable jusque dans les moindres recoins.

JARDINAGE

TVA 20%

50% DE CRÉDIT D'IMPÔT* Selon la loi de finances en vigueur

	Régulier		Ponctuel	
T1	32,00€ TTC 26,67€ HT	16,00€ TTC Après crédit d'impôt	35,00€ TTC 29,17€ HT	17,50€ TTC Après crédit d'impôt
T2	37,60€ TTC 31,34€ HT	18,80€ TTC Après crédit d'impôt	40,10€ TTC 33,42€ HT	20,05€ TTC Après crédit d'impôt

Parce que votre jardin évolue tout au long des saisons, nos prestations s'adaptent à vos besoins.
T1 : Sans outillage et outillage manuel / T2 : Outillage thermique ou élagage et enlèvement des déchets

GARDE D'ENFANTS

TVA 10%

	- de 3 ans		+ de 3 ans	
Régulier	24,50€ TTC 22,27€ HT	12,25€ TTC Après crédit d'impôt	22,75€ TTC 20,68€ HT	11,38€ TTC Après crédit d'impôt
Ponctuel	27,00€ TTC 24,55€ HT	13,50€ TTC Après crédit d'impôt	24,50€ TTC 22,27€ HT	12,25€ TTC Après crédit d'impôt

SOUTIEN SCOLAIRE

TVA 10%

Soutien scolaire	
28,00€ TTC 25,45€ HT	14,00€ TTC Après crédit d'impôt
32,00€ TTC 29,09€ HT	16,00€ TTC Après crédit d'impôt

50% DE CRÉDIT D'IMPÔT* Selon la loi de finances en vigueur

Dès la sortie de l'école ou de la crèche jusqu'à votre retour au domicile, votre agence Générale des Services se tient disponible pour s'occuper de vos enfants.

(1) Voir conditions en agence

CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT SGS
WWW.QUALICERT.FR

Voir liste des agences concernées

Appel Gratuit depuis un poste fixe
N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Copyright Groupe GDS Expansion

Tarification horaire de votre agence au 1er novembre 2021

(Mode Prestataire)

Nos tarifs sont sans engagement de durée et sans frais de dossier – facturation de frais de gestion mensuels de 2€ par foyer. DEVIS GRATUIT pour toute prestation supérieure à 100€ ttc ou à la demande du bénéficiaire. Les taux horaires sont majorés de 25% entre 22h00 et 7h00 ainsi que les dimanches et jours fériés – hors 1er mai et 25 décembre où les tarifs sont majorés de 100%. Toutes nos prestations sont conformes aux règlementations en vigueur.

MAINTIEN À DOMICILE – AUXILIAIRE DE VIE

TVA 5,5%

Selon la loi de finance en vigueur 50% Crédit d'impôts possible

Maintien à domicile APA / PCH		CNAV	
22,00€ TTC 20,00€ HT	**11,00€ TTC** Après crédit d'impôt	**20,80€ TTC** 19,71€ HT	**10,40€ TTC** Après crédit d'impôt

Frais kilométrique de 0,40 cts du kilomètre en cas de demande de prestations véhiculées.

Continuez à vivre chez vous avec une aide à domicile pour les actes essentiels de la vie quotidienne. Nous aidons à monter votre dossier de prise en charge *(caisse de retraite, MDPH, mutuelles…).*

TRANSPORT - ACCOMPAGNEMENT

TVA 5,5%

Selon la loi de finance en vigueur 50% Crédit d'impôts possible

	Tarif horaire		Zones desservies
Zone 1	**23,00€ TTC** 21,80€ HT	**11,50€ TTC** Après crédit d'impôt	Roubaix, Tourcoing, Croix, Bondues, Mouvaux, Leers, Lys-lez-Lannoy, Hem, Toufflers, Willems, Sailly-lez-Lannoy, Marcq-en-Barœul, Wattrelos.
Zone 2	**28,00€ TTC** 26,55€ HT	**14,00€ TTC** Après crédit d'impôt	Neuville-en-Ferrain, Roncq, Linselles, Quesnoy sur Deûle, Wambrechies, Verlinghem, Marquette, Saint André, la Madeleine, Mons-en-Barœul, Villeneuve d'Ascq, Tressin, Baisieux, Forest-sur-Marque, Anstaing, Lompret, Chéreng, Lezennes, Lomme, Hellemmes, Lambersart, Lille.
Zone 3	**35,00€ TTC** 33,18€ HT	**17,50€ TTC** Après crédit d'impôt	Halluin, Bousbecque, Comines, Armentières, Houplines, Pérenchies, Capinghem, Sequedin, Loos, Ronchin, Faches-Thumesnil, Seclin, Bouvines, Fretin, Wattignies, Gruson, Lesquin, Sainghin-en-Mélantois, La Bassée, Englos, Annœullin, Fournes-en-Weppes, Haubourdin. (Voir conditions en agence)
	Hors zone DEVIS sur demande		
	A partir de **18€ TTC** (17,07€ HT) Livraison possible de courses, de médicaments, de livres, de journaux…		

Bien vivre à domicile, c'est aussi pouvoir se déplacer à l'extérieur en toute simplicité sur simple appel.
Nos véhicules sont équipés pour les personnes à mobilité réduite (TPMR - 5€ ttc supplémentaires)
Vous avez plus de 75 ans, réglez vos déplacements grâce au service « Sortir Plus » de votre caisse AGIRC-ARRCO… !
Demandez plus d'informations à votre agence *(coordonnées en dernière page).*

(1) Voir conditions en agence

Appel Gratuit depuis un poste fixe

N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Voir liste des agences concernées

Copyright Groupe GDS Expansion

Tarification horaire de votre agence au 1er novembre 2021

(Mode Prestataire)

Nos tarifs sont sans engagement de durée et sans frais de dossier – facturation de frais de gestion mensuels de 2€ par foyer. DEVIS GRATUIT pour toute prestation supérieure à 100€ ttc ou à la demande du bénéficiaire. Les taux horaires sont majorés de 25% entre 22h00 et 7h00 ainsi que les dimanches et jours fériés – hors 1er mai et 25 décembre où les tarifs sont majorés de 100%. Toutes nos prestations sont conformes aux règlementations en vigueur.

TÉLÉ-ASSISTANCE

TVA 20%

	Forfait mensuel	
ARKEA ASSISTANCE	24,90€ TTC 20,75€ HT	12,45€ TTC Après crédit d'impôt
SECURITAS Téléassistance	25,00€ TTC 20,83€ HT	12,50€ TTC Après crédit d'impôt
Descriptif	Assistance à distance, matériel et intervention inclus / Présence et écoute 24/7 / Alerte des services de secours si nécessaire / Relais vers plateau médicalisé 24/7	

Selon la loi de finance en vigueur 50% Crédit d'impôts possible

SOINS ET PROMENADES D'ANIMAUX

TVA 10%

Selon la loi de finance en vigueur 50% Crédit d'impôts possible

Tarif horaire		Descriptif
22,00€ TTC 20,00€ HT	11,00€ TTC Après crédit d'impôt	• Préparation et mise à disposition de nourriture • Changement de litière, brossage, promenade • Accompagnement chez le vétérinaire *(hors soins vétérinaires et toilettage)*

Laissez votre animal de compagnie entre de bonnes mains lors de vos déplacements à l'extérieur en ayant la certitude qu'il sera bien traité. *(Service réservé aux personnes dépendantes)*

PETITS TRAVAUX DE BRICOLAGE

TVA 10%

Selon la loi de finance en vigueur 50% Crédit d'impôts possible

Tarif unique		Descriptif
40,00€ TTC 36,36€ HT	20,00€ TTC Après crédit d'impôt	Tout votre petit bricolage, élémentaire et occasionnel : Fixer une étagère, poser un lustre, monter des petits meubles, remplacer un joint…

Profitez de votre temps libre et confier vos travaux de petit bricolage à votre agence Générale des Services.
Les prestations de ce services ne peuvent excéder 2 heures.

(1) Voir conditions en agence

CERTIFICATION DE SERVICES QUALICERT SGS
WWW.QUALICERT.FR

Voir liste des agences concernées

Appel Gratuit depuis un poste fixe
N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Copyright Groupe GDS Expansion

Tarification horaire de votre agence au 1er novembre 2021

(Mode Prestataire)

Nos tarifs sont sans engagement de durée et sans frais de dossier – facturation de frais de gestion mensuels de 2€ par foyer. DEVIS GRATUIT pour toute prestation supérieure à 100€ ttc ou à la demande du bénéficiaire. Les taux horaires sont majorés de 25% entre 22h00 et 7h00 ainsi que les dimanches et jours fériés – hors 1er mai et 25 décembre où les tarifs sont majorés de 100%. Toutes nos prestations sont conformes aux règlementations en vigueur.

ASSISTANCE INFORMATIQUE/INTERNET A DOMICILE

TVA 20%

50% Crédit d'impôts possible. Selon la loi de finance en vigueur

Tarif unique		Descriptif
25,00€ TTC	**12,50€ TTC** Après crédit d'impôt	• Livraison au domicile de matériels informatiques • Installation et mise en service au domicile • Maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques
20,83€ HT		

Nous vous accompagnons dans l'initiation au bon fonctionnement de votre matériel ou de vos logiciels (non professionnels) afin que vous puissiez correctement utiliser votre box, ordinateur, smartphone...

ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

TVA 10%

50% Crédit d'impôts possible. Selon la loi de finance en vigueur

Tarif unique		Descriptif
25,00€ TTC	**12,50€ TTC** Après crédit d'impôt	• Rédaction des correspondances courantes • Aide au paiement et au suivi des factures du foyer • Facilitation des contacts et des relations avec les administrations publiques
22,73€ HT		

Ce service ne concerne pas les actes ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre ainsi que les travaux littéraires ou bibliographiques.

VIGILANCE DU DOMICILE

TVA 20%

50% Crédit d'impôts possible. Selon la loi de finance en vigueur

Tarif unique		Descriptif
25,00€ TTC	**12,50€ TTC** Après crédit d'impôt	Au domicile et pendant l'absence de son occupant habituel : Ouverture et fermeture des volets, arrosage, entretien des plantes, relevé du courrier, travaux ménagers… (*Résidence principale ou secondaire).*
22,73€ HT		

Partez l'esprit libre en déplacement car votre maison est entre de bonnes mains.
Nous assurons une simple vigilance *(nous ne nous substituons pas à un service de sécurité, vidéosurveillance, alarme…).*

(1) Voir conditions en agence

Appel Gratuit depuis un poste fixe

N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Copyright Groupe GDS Expansion

Tous nos autres services partenaires

Découvrez ci-dessous tous nos autres services partenaires.
Attention, ces services n'ouvrent pas droit au crédit d'impôt

DÉPANNAGE - RÉNOVATION

DEVIS GRATUIT

Descriptif
• Des professionnels sérieux et qualifiés sous 48h • Devis Gratuit et vérifié par un spécialiste dans votre agence. • Un réseau d'artisan de proximité

Votre agence Générale des Services vous met en relation avec des professionnels dans votre région. Nos artisans partenaires sont inscrits à la Chambre des Métiers ou au registre du commerce

REPASSAGE EXPRESS

TVA 10%

50% Crédit d'impôts possible. Selon la loi de finance en vigueur

Déposez votre linge propre dans votre agence et sous 48h votre linge sera repassé, rendu sur cintre.
8,75€ / kg - Chemise sur cintre : 2,90€ TTC - Chemise pliée : 3,60€ TTC

DIAGNOSTIC AUTONOMIE HABITAT

Partenaire Exclusif

Domus-Prévention est un réseau national de diagnostiqueurs formés et experts de la prévention des risques d'accidents domestiques. L'offre de service est adaptée pour proposer à la fois un simple bilan de prévention jusqu'à l'intervention d'ergothérapeutes spécialistes du domicile.

Descriptif	Tarif
Niveau 1 : Simple repérage	Sur demande à votre agence
Niveau 2 : Personnes fragiles ou en perte d'autonomie	
Niveau 3 : Personnes dépendantes et/ou en situation de handicap	
Contrôle et suivi des travaux	

DOMUS PRÉVENTION
Réseau National Diagnostic Autonomie-Habitat

PORTAGE DE REPAS

Partenaire Exclusif

Notre partenaire « Les Menus Services » est spécialisé dans la livraison de repas équilibrés à domicile, dans toute la France, depuis 2003.

Descriptif	Tarif
• Visite à domicile d'un(e) diététicien(ne) • Un service ponctuel ou régulier • Des repas personnalisés et savoureux • Menus adaptés aux régimes alimentaires et aux besoins nutritionnels	Sur demande à votre agence

Les Menus Services

Appel Gratuit depuis un poste fixe
N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Copyright Groupe GDS Expansion

Le réseau Générale des Services est certifié « QUALICERT »

(pour les services à la personne)

Nous avons obtenu la certification de services QUALICERT : c'est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de notre engagement à offrir des prestations de service de qualité à nos clients, répondant à des caractéristiques définies dans un référentiel.

Qu'est-ce que la certification ?

La certification de services est la reconnaissance par un organisme tiers et indépendant de la conformité de nos services aux exigences définies dans un référentiel qualité. Le référentiel de certification de services « Services aux particuliers » réf. : RE/SAP/07bis a été élaboré à la demande de la Fédération du Services aux Particuliers et validé le 17 juillet 2019.

La certification de services permet d'attester que les engagements de services à la personne rendus aux clients sont conformes à un référentiel, validé en concertation avec les professionnels, les utilisateurs et les pouvoirs publics. La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel.

La certification de services à la personne en quelques points :

- ✓ Un référentiel évolutif en fonction des changements de notre métier
- ✓ Un personnel mobilisé et motivé
- ✓ Une organisation documentaire légère
- ✓ Des techniques de travail approuvées et pérennes
- ✓ Une qualité de service homogène à l'échelle du réseau Générale des Services
- ✓ Des audits réguliers qui aident l'entreprise à se maintenir à niveau
- ✓ Des engagements concrets et facilement valorisables
- ✓ Une offre différenciée
- ✓ Des clients confiants et fidèles
- ✓ Une image de marque qui se renforce

La définition d'engagements clairs donne des objectifs identifiés au personnel. En l'impliquant sur des résultats, la certification de services devient un outil de motivation et de fidélisation fort.

Pour les réseaux, repartis sur des sites multiples, la certification de services homogénéise les pratiques. Elle garantit ainsi aux consommateurs des prestations identiques quel que soit le site.

Les engagements pris sont le reflet des attentes clients. Celles-ci sont au cœur du processus. Les enquêtes réalisées auprès des consommateurs, utilisateurs sont prises en compte dès la rédaction du référentiel. Les associations de consommateurs participent aussi à la validation du référentiel.

Le référentiel n'est pas figé. Il s'agit d'une démarche évolutive. Si les prestations évoluent, le référentiel peut faire l'objet de compléments ou de modifications.

Voir liste des agences concernées

Appel Gratuit depuis un poste fixe

N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Copyright Groupe GDS Expansion

Conditions générales de services prestataire

Utiliser les services de la société SMIL'S SERVICES implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous, dont le client déclare avoir pris connaissance. L'acceptation du présent devis vaut pour contrat. Le contrat est réputé formé lorsqu'une demande d'organisation d'intervention à domicile a été expressément formulée. La société SMIL'S SERVICES est franchisée du réseau GENERALE DES SERVICES. A ce titre, elle est une entreprise juridiquement et financièrement indépendante du franchiseur. La société SMIL'S SERVICES propose une large gamme de services au domicile des particuliers dans le cadre du décret N° 2007-854 du 14 Mai 2007 relatif aux services à la personne. L'accès à nos services est gratuit, sans frais d'adhésion et sans engagement de durée.

SÉLECTION DU PERSONNEL

La société LIL SMIL'S SERVICES recrute et détache un intervenant au domicile des particuliers. Les intervenants à domicile sont rigoureusement sélectionnés, leurs expériences professionnelles sont validées par de nombreux entretiens et tests de pratique. La société SMIL'S SERVICES est l'employeur des intervenants à domicile. L'entreprise, par l'intermédiaire du responsable de secteur, sélectionne un intervenant au sein de la structure et met à disposition celui-ci au domicile du client. Cette sélection tiendra compte des critères du client et sera guidée notamment par des nécessités géographiques. Dans le cadre de son engagement qualité, la société SMIL'S SERVICES pourra proposer un autre intervenant au client lorsqu'il ne conviendra pas. En toutes hypothèses, aucun client ne pourra changer d'intervenant pour des raisons imputables à celui-ci, plus de 3 fois par an. Toutes les demandes de changements seront étudiées avec le responsable secteur de votre agence.

ORGANISATION DES INTERVENTIONS

Les heures et les modalités de l'intervention sont convenues entre le client et la société SMIL'S SERVICES.
En cas d'intervention exceptionnelle, le volume horaire de l'intervention est basé suivant l'évaluation du client avec la recommandation de la Responsable de Secteur.
La réalisation de la prestation selon le volume horaire fixé est soumise à une obligation de moyen.
En cas d'intervention exceptionnelle, le prestataire ne pourra être tenu responsable du manque de temps estimé par le client pour le parfait achèvement de la prestation. La rencontre de l'intervenant avant la mise en place des prestations régulières en dehors de l'intervention, pourra être facturée sur la base d'une heure forfaitaire au prix horaire applicable selon la prestation demandée ; cela permet d'indemniser l'intervenant de son temps et de son déplacement. L'intervenant sélectionné se présente au domicile du client aux heures et au lieu convenus. Toute intervention ponctuelle ou régulière devra avoir une durée minimale de 2 heures sauf cas exceptionnels (garde d'enfants, aide aux personnes âgées, soutien scolaire). Afin de tenir compte des contraintes de déplacement et de préparation de l'intervention, celle-ci pourra éventuellement être diminuée selon les besoins de l'intervenant sans toutefois dépasser 10 minutes sur le temps d'intervention prévu, tout en étant facturé au client. Le client fournira à l'intervenant le matériel nécessaire pour l'exécution de la prestation. Ce matériel devra être en état d'utilisation et les produits appropriés à la nature de la prestation, et conformes à la législation en vigueur (sauf pour les prestations de jardinage).
En cas de prestation exceptionnelle, le matériel de l'agence pourra être demandée en contrepartie d'une indemnité.
Le contrôle des heures est effectué obligatoirement par téléphone (numéro vert gratuit) avec un système de télégestion, qui permet un contrôle précis des heures effectuées en temps réel ainsi qu'un historique des interventions. Le système ne s'applique pas dans le cadre des prestations de jardinage (utilisation de fiche de vacation). Toutes prestations non réalisées par ce contrôle horaire, entraîneront des frais de gestion de 2,00€ par facture mensuelle. En vertu des dispositions du code du travail (art. L. 4131-1 du Code du travail), tout intervenant se trouvant dans une situation de travail dont il a un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé, a la possibilité d'informer l'agence et de se retirer de cette situation, après acceptation d'un cadre de l'Agence.

OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS

Le client s'engage à ne pas faire travailler pour son propre compte l'intervenant. À défaut, il sera dû une indemnité compensatrice de 280€ relative aux frais de mise en relation, et sous réserve d'un préavis d'un mois en vertu des articles 1382 et 1383 du code civil. Les événements de force majeure indépendants de la volonté de la société SMIL'S SERVICES ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services de la société SMIL'S SERVICES comme la grève des salariés ou des transports en commun, ont pour conséquence de suspendre les obligations de la société SMIL'S SERVICES. La société SMIL'S SERVICES déclare être assurée pour les dommages causés par les intervenants mais ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité ni à l'usure des matériels et des produits fournis par le client. Tout dommage doit être signalé par le client et confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 72 heures suivant la fin de la prestation. De même, en aucun cas la société SMIL'S SERVICES ne pourra être responsable des dommages causés par des tâches demandées par le client et non prévues dans le devis.

REGLEMENT DES PRESTATIONS

La société SMIL'S SERVICES dispose d'une déclaration, d'un agrément préfectoral et d'une autorisation permettant un crédit d'impôt pour le client (sauf règlement en espèces). Attention, les avantages fiscaux en vigueur au moment de la signature du devis - contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat (Code général des impôts : article 199 sexdecies, modifié en dernier lieu par la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016).

Copyright Groupe GDS Expansion

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. La société SMIL'S SERVICES s'engage à informer le client avant tout changement de tarif, celui-ci peut être amené à évoluer en cas de modification réglementaire. La société SMIL'S SERVICES fera parvenir une attestation justifiant des heures effectuées pour bénéficier de la loi fiscale sous réserve du règlement complet des interventions. Toute somme non payée à l'échéance entraînera le paiement des intérêts de retard de 3 fois le taux légal en vigueur. Une somme non payée à échéance pourra également entraîner l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues et la suspension ou l'annulation des commandes ou des prestations en cours. Des frais de déplacement s'ajouteront au prix lorsque les intervenants(es) utilisent leur véhicule personnel pour transporter les enfants entre l'école et le domicile du client. Les intervenants(es) sont dans cette hypothèse assurés pour ce type de transport sous réserve de l'accord préalable de la société SMIL'S SERVICES. Des frais de repas peuvent, également, s'ajouter lorsque l'intervenant intervient de manière continue dans la journée. Le client pourra faire le choix entre des prestations régulières et des prestations ponctuelles. Le tarif applicable est différent selon le type de prestation. Le règlement des prestations s'effectue par chèque ou par virement. Les frais de gestions sont de 2,00€ par mois (déductibles des impôts). En cas de choix de prestation exceptionnelle, le paiement s'effectuera le jour même par chèque.

LITIGES

En cas de litige entre la société SMIL'S SERVICES et le client, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer : soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 11 Place Dauphine - 75001 PARIS. Par ailleurs, en cas de litiges relatifs à l'application des conditions précédentes, l'une des parties pourra saisir les juridictions compétentes dans le respect des délais légaux.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations personnelles demandées lors de la commande sont indispensables à la réalisation de celle-ci. Toutefois et conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement européen n°2016/679/UE du 27 Avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant. Vous pouvez sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant votre agence : SMIL'S SERVICES.

RÉTRACTATION ET ANNULATION

Rétractation : Le bénéficiaire dispose de la faculté de se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la signature des présentes (conformément à l'article L. 221-18 et suivants du code de la consommation) en utilisant le coupon ci-dessous prévu à cet effet.

Annulation et suspension :

Deux heures d'intervention seront facturées au tarif de la prestation demandée si le client annule ou suspend sa demande sans respecter un délai de prévenance de 48 heures avant l'intervention, sauf si l'annulation ou la suspension est justifiée par un cas de force majeure ou une absence non prévue, par exemple, une hospitalisation en urgence. Un justificatif pourra être demandé le cas échéant par nos soins. Cette indemnité prend en charge une partie du coût pour la recherche de l'intervenant et de la perte d'activité du salarié. Si le client ne répond pas lors de l'intervention prévue au planning, en cas de non-désignation de référent (famille, curateur...) ou de l'impossibilité de les joindre immédiatement, le prestataire se réserve le droit de faire appel aux services d'urgence, s'il estime que la santé physique et/ou mentale du client est menacée. Les frais d'intervention engendrés par l'intervention seront à la charge du client.

Résiliation :

Le client peut résilier son contrat à tout moment par Lettre Recommandée avec accusé de réception en respectant 1 préavis de 30 jours ouvrables (calcul du lundi au samedi). Si le préavis n'est pas respecté, les interventions prévues pendant le délai de prévenance seront facturées au client. Résiliation à effet immédiat dans les cas suivants : - non-paiement des prestations - non-respect des termes du présent contrat - non-respect des règles de sécurité et des conditions de travail - inaccessibilité répétée au logement du client

Modalités de remplacement :

La société SMIL'S SERVICES s'engage à assurer le remplacement du ou des intervenants en cas d'indisponibilité pour cause de congés, de maladie ou tout autre motif. Ce remplacement se fait aussi rapidement que possible et la société SMIL'S SERVICES tient le client informé du délai de remplacement et de l'identité de l'intervenant remplaçant avant sa première intervention. Tous les services auprès d'un publics fragiles (personne handicapée, en situation de handicap, enfant de moins de 3 ans...) seront réalisés par : SMIL'S SERVICES / N°SIRET : 822 576 237 00025

Copyright Groupe GDS Expansion

NOUS CONTACTER

VOTRE AGENCE

25 Grand Place – 59100 ROUBAIX
03 20 86 70 49
lillenordest@generaledesservices.com

VOS INTERLOCUTEURS

Xavier Gastal
Directeur d'Agence

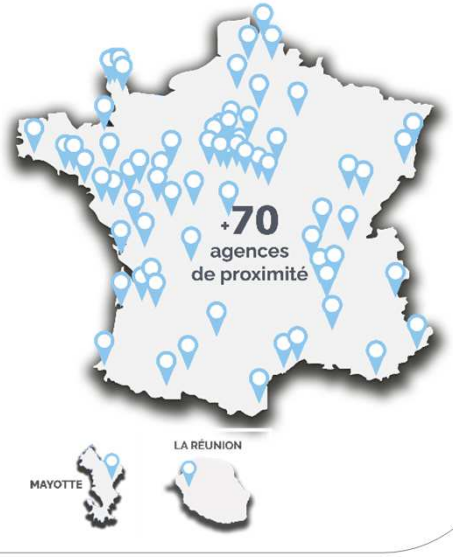
Eve Geoffroy
Responsable de Secteur

Marguerite Zacarias
Accueil - Assistante Administrative

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h45 à 18h00
Le samedi de 9h00 à 12h00

VOS AGENCES GÉNÉRALE DES SERVICES EN FRANCE

- +20 ans d'expérience
- 70 agences en France
- Plus de 800 artisans partenaires qualifiés
- Près de 2 000 collaborateurs en CDI
- Plus de 10 000 demandes de travaux, rénovation et dépannage
- Plus de 200 000 prestations à domicile et services à la personne



ACTEUR DE LA SILVER ECO
FILIÈRE INDUSTRIELLE SOUTENUE PAR LE GOUVERNEMENT FRANÇAIS

ISO 26000

Meilleur Franchisé & Partenaire de France

Fédération Française Franchise

Société franchisée et indépendante Smil's Services au capital de 5000€ - Siret : 822 576 237 00025 - RCS Roubaix-Tourcoing – 25 Grand Place, 59100 ROUBAIX - N° Déclaration / Agrément / Autorisation : SAP822576237

Appel Gratuit depuis un poste fixe
N° Vert 0800 77 77 00

www.generaledesservices.com

Copyright Groupe GDS Expansion