Guide des tarifs 2026

TARIFS DES AGENCES MERCIPLUS

ROUEN

merciplus

PLUS PROPRE, PLUS PROCHE

Nos prestations de
Ménage & Repassage



Les tarifs des prestations de ménage & repassage MERCI+ dépendent à la fois du :

- Nombre d'heures que vous consommez dans le mois ;
- Type de prestation [Particuliers ou Entreprises] ;

Dans tous les cas, vous pouvez bénéficier d'un avantage fiscal* de 50% sur les sommes dépensées chez MERCI+.

Concrètement, quand vous réglez 100€ à MERCI+ pour du ménage & repassage à votre domicile, vous récupérez 50€ sous formede crédit ou de réduction d'impôts [Clients particuliers uniquement].

Un devis précis et gratuit sera établi avant démarrage des prestations.

Services aux particuliers :

Type de prestation	Tarif horaire TTC
Forfait Sérénité [moins de 16 heures par mois]	28.90 €
Forfait Sérénité [plus de 16 heures par mois]	27.90 €
A la demande	37 €

Tarifs exprimés avec un taux de TVA de 10 % (art. 279 du C.G.I.)

Modalités de paiement

Les prestations du mois sont facturées et payées en début du mois sur la base des heures prévues contractuellement.
Exceptionnellement, les prestations effectuées lors du premier mois du contrat sont facturées et payées au début du mois suivant en même temps que les prestations du mois.
Le montant correspondant aux heures de prestation prévues contractuellement et non effectuées sur le mois sont déduites du montant à payer sur la facture du mois suivant.
Les heures effectuées en plus des heures mensuelles prévues contractuellement sont facturées et payées par le client au tarif horaire contractuel le mois suivant.

Frais annexes : des frais de service d'un montant mensuel de 14,90 € vous seront facturés pour chaque facture émise.30.75
Si vous payez en CESU préfinancé papier ou électronique, des frais de 5€ (soit 2,50€ après avantage fiscal*) vous seront facturés à chaque envoi.

*Article 199 sexdecies du C.G.I.

Services aux entreprises :

Type de prestation	Tarif horaire HT	Tarif horaire TTC
Entreprise	28.75 €	34.50 €

Taux de TVA applicable de 20 % (art. 278 du C.G.I.)

Frais annexes : des frais de service d'un montant mensuel de 14,90 € vous seront facturés pour chaque facture émise.

Charte des droits et devoirs du client MERCIPLUS

Vous avez choisi de devenir client MERCIPLUS et nous vous en remercions.

Ce présent Guide des Droits et Devoirs a pour but de vous informer, en tant que client, de vos principaux droits et devoirs vis-à-vis de MERCIPLUS et de nos intervenants.
Le statut de client vous confère en effet de nombreux droits (de satisfaction par exemple), mais également des devoirs, en particulier car votre domicile est également le lieu de travail de l'intervenant.

I / RESPECT DU CONTRAT

1 - Vos droits

• Nous nous engageons à réaliser les prestations conformément aux standards de qualité en vigueur et à vos besoins, évalués ensemble, et ce dans le respect des horaires et des fréquences prévus au contrat.
• Nous assurons le suivi administratif et la coordination des prestations.
• Nous vous garantissons l'intervention d'un personnel qualifié et formé, pouvant répondre à l'ensemble de vos besoins :
➢ Tous nos intervenants sont recrutés dans le respect des obligations légales et réglementaires, selon une procédure rigoureuse et professionnelle.
➢ Tous nos intervenants sont formés de façon permanente et adaptée (formation initiale et de perfectionnement).
• Vous avez la possibilité de suspendre ou de modifier une prestation dans le respect des délais indiqués au contrat.
• En cas d'indisponibilité d'un intervenant, nous nous engageons, si vous le souhaitez et sous réserve de la disponibilité interne, à procéder à son remplacement temporaire afin d'assurer la continuité du service.
• Nous nous engageons à réaliser un contrôle périodique des prestations réalisées, par le biais de suivis rigoureux et d'enquêtes de satisfaction.
• Nous vous garantissons la souscription à une assurance couvrant la responsabilité civile en cas de dommages aux tiers ou aux biens à l'occasion de l'exécution du contrat.

2 - Vos devoirs

• Vous vous engagez à respecter la mission telle que définie au contrat et ne pouvez demander à l'intervenant d'effectuer des prestations non prévues dans le contrat et/ou hors de son champ de compétence.
• En tant qu'entreprise prestataire, nous sommes l'employeur des intervenants. Vous ne pouvez donc pas vous substituer au rôle de l'employeur dans vos relations avec l'intervenant :
➢ Vous ne devez pas demander à l'intervenant des dépassements ou modifications d'horaires sans nous en informer au préalable.
➢ Les congés ou les remplacements ne doivent pas être gérés en direct entre vous et l'intervenant.
• Vous vous engagez à nous prévenir pour toute annulation de prestation, et ce dans les délais prévus au contrat. En cas de non-respect de ce délai, la prestation est facturée.
• Vous vous engagez à régler les factures selon les modalités prévues au contrat et à nous signaler tout changement susceptible d'entraîner un retard de paiement (modification de coordonnées bancaires par exemple).
• Il vous est interdit de verser des pourboires ou de faire des dons de toute nature aux intervenants.
• Vous vous engagez, selon les conditions prévues au contrat, à ne pas employer de manière directe ou indirecte tout intervenant.

II / RESPECT DE L'HYGIENE ET DE LA SECURITE

1 - Vos droits

• Nos intervenants s'engagent à adopter une présentation correcte et une tenue de travail adaptée à leur mission.
• Nos intervenants s'engagent à respecter les règles d'hygiène et de sécurité élémentaires.
• Nos intervenants s'engagent à respecter une charte de bonne conduite (interdiction de boire de l'alcool ou de fumer sur leur lieu de travail par exemple).

2 - Vos devoirs

• Vous devez veiller à ce que votre domicile soit accessible et conforme aux règles de sécurité (ex : système électrique).
• Vous devez informer l'intervenant de toute défectuosité d'un appareil ou d'une installation, ainsi que de toute situation dangereuse pour sa sécurité.
• Vous vous engagez à mettre à disposition des intervenants les matériels et produits nécessaires à la réalisation de la prestation (ex : gants de protection, notices d'utilisation).
• Vous vous engagez à ce que les matériels et produits fournis soient en bon état et conformes à la législation en vigueur.
• Nous ne pourrons être tenus responsables des dommages causés par la défectuosité d'un bien dont vous êtes propriétaire.
• Vous ne pouvez demander à l'intervenant d'effectuer des tâches qui le mettraient en danger (monter sur un escabeau de plus de 3 marches pour laver des vitres par exemple).
• Si vous possédez des animaux, vous devez veiller à ce que leurs vaccinations soient à jour, et devez les tenir éloignés ou attachés lors des interventions.
• Vous devez mettre à disposition de l'intervenant une boîte de premiers secours.
• Nous vous remercions de ne pas fumer en présence de l'intervenant, afin d'éviter le tabagisme passif.

II / RESPECT DE LA PERSONNE

1 - Vos droits

• Nous vous garantissons le respect de votre intimité et de la confidentialité des informations fournies.
• Nous vous garantissons le respect de vos convictions philosophiques, politiques ou religieuses.
• Nos intervenants s'engagent à faire preuve d'amabilité et de courtoisie au cours de leurs prestations.
• Nos intervenants s'engagent à ne pas utiliser de matériel vous appartenant autre que celui nécessaire aux prestations et expressément mis à leur disposition (ordinateur ou télévision dans le cadre de prestations de garde d'enfants par exemple).
• Nos intervenants s'engagent à ne pas utiliser leur téléphone portable personnel pour des conversations privées pendant les interventions, sauf en cas d'urgence.

2 - Vos devoirs

• Vous êtes tenu de faire preuve de discrétion à l'égard des informations reçues des intervenants.
• Dès la souscription du contrat, vous devez informer la société de la présence à votre domicile d'éventuels dispositifs visant à la surveillance et au contrôle des personnes présentes.
• Vous ne devez manifester aucune forme de discriminations à l'égard des intervenants.
• Vous vous engagez à adopter les principes usuels de respect et de politesse à l'égard des intervenants.
• Vous vous engagez à adopter une tenue correcte lors des interventions.
• Vous vous interdisez toutes violences verbales, psychologiques (harcèlement moral), physiques ou sexuelles envers les intervenants.
• Vous mettez à disposition des intervenants un endroit pour se changer et ranger leurs affaires, afin de respecter leur intimité.
• Vous devez permettre à l'intervenant de prendre un verre d'eau pour se désaltérer.
• Vous devez permettre à l'intervenant un accès aux toilettes.

Nous vous remercions d'avoir pris connaissance de ce Guide. Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire.

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICES MERCIPLUS

1. Généralités

Les prestations de MERCIPLUS sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes autres conditions d'achat, sauf dérogations formelles et expresses de notre part. La personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas eu lieu.

Article 1-1 : Réalisation des prestations

Les prestations de ménage/repassage, objet du présent contrat peuvent être directement ou indirectement réalisées par toute société appartenant au groupe MERCIPLUS et satisfaisant aux mêmes critères de qualité et de services.

Article 1-2 : Formation du contrat

Le contrat est réputé formé :

- Dès la réception par MERCIPLUS du contrat dûment complété et signé par le client. En cas de signature du présent contrat par voie électronique, ce dernier lui sera transmis par voie dématérialisée. Dans ce cas, il appartient au client de procéder à l'archivage de son contrat sur le support de son choix.
- Dès le moment où l'intervenant à domicile effectue une prestation convenue avec le client à son domicile, même en l'absence d'un bon de commande dûment complété et signé par celui-ci.

2. Exercice du droit de rétractation

Article 2-1 : Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-après. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Article 2-2 : Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, MERCIPLUS lui remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où MERCIPLUS est informé de sa décision du de se rétracter du présent contrat. Le client accepte expressément, dès à présent, qu'il sera remboursé par chèque ou virement par MERCIPLUS sans frais pour le client. Si le client demande à MERCIPLUS de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'au moment où le client a informé MERCIPLUS de sa volonté de rétractation du présent contrat.

Article 2.3 : Renoncement du client à son droit de rétractation

Si le client demande expressément l'exécution des prestations avant la fin du délai de rétractation tout en renonçant expressément à son droit de rétractation, il ne pourra pas dans ce cas, conformément à l'article Article L221-28 1° du code de la consommation, exercer de droit à rétractation.

3. Exécution des prestations

Article 3-1 : Durée et horaire des interventions

Les prestations sont proposées du lundi au samedi de 7h à 22h. Le minimum d'intervention est de 2 heures consécutives.

Article 3-2 : Prestations occasionnelles

Sont considérées comme prestations occasionnelles les interventions au domicile du client, d'une fréquence inférieure à 2 par mois et/ou d'une durée de moins d'un mois.

Article 3-3 : Absence de l'intervenant

Pour toute absence de l'intervenant, MERCIPLUS proposera un remplacement dans les 72 heures, si le client le souhaite et sous réserve de la disponibilité interne.

Article 3-4 : Suspension des obligations de MERCIPLUS

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société MERCIPLUS. Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté de MERCIPLUS et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

Article 3-5 Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, …), le prestataire décline toute responsabilité.

Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

Article 3-6 : Interdiction de remettre des dons aux intervenants

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.). Le paiement des prestations est directement effectué auprès du prestataire.

Article 3-7 : De la fourniture du matériel et des produits d'entretien

Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités auprès de la société MERCIPLUS sont exclusivement fournis par le client. Celui -ci s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur et les conserver dans leur conditionnement d'origine afin que le prestataire puisse consulter les indications et précautions d'emploi.

Article 4 : Durée

Article 4-1 : Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Article 4-2 : Annulation de la prestation

Toute annulation de la prestation devra, pour être enregistrée, être communiquée à MERCIPLUS 72 heures avant la date d'intervention. Dans le cas contraire, sauf motif légitime ou cas de force majeure, la prestation initialement programmée sera facturée au client.

Article 4-3 : Modification du contrat

La société peut, en respectant un préavis qui ne peut être inférieur à 1 mois, modifier les conditions du présent contrat (notamment les conditions générales ou les conditions tarifaires). La continuation des prestations par le client entraîne son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales. Toute modification intervenant du fait de la loi ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.

Article 4-4 : Suspension du contrat

Le client pourra suspendre les prestations prévues pour une durée maximale de 90 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, MERCIPLUS aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client. La résiliation prendra alors effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé aux clients.

Article 4-5 : Résiliation du contrat

Le contrat peut à tout moment être résilié par écrit en lettre recommandée envoyée à : Service Client MERCIPLUS - CS 22009 - 68058 Mulhouse Cedex. La résiliation reçue avant le 25 du mois prendra effet à la fin du mois en cours. La résiliation reçue après le 25 et avant la fin du mois prendra effet à la fin du mois suivant. En cas de manquement d'une partie à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, l'autre partie se réserve la possibilité de suspendre ses obligations. Cette suspension prendra effet à compter de l'information de la partie ayant manqué à ses obligations.

4. Prix et modalités de paiement

Article 5-1 : Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. MERCIPLUS s'engage toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. A ce titre, il est rappelé que le client a la possibilité de résilier son contrat, en respectant les conditions prévues par l'article 4- 3 du présent contrat.

Article 5-2 : Facture mensuelle

MERCIPLUS adresse par courriel au client une facture mensuelle concernant les heures réalisées et les frais annexes. Le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui - même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation, ...).

Article 5-3 : Etablissement des factures

Article 5-3-1 : Contrôle des heures réalisées

Les heures de prestation sont comptabilisées via une application mobile sur le téléphone de l'intervenant. Un système de géolocalisation valide la présence du salarié au domicile du client, et lui permet de déclarer le début et la fin de la prestation.

En cas d'impossibilité d'utilisation de l'applicatif mobile, les interventions effectuées au domicile du client sont enregistrées par un serveur téléphonique assurant une "télégestion". Pour cela, l'intervenant à domicile signale son arrivée et son départ en appelant un numéro gratuit à partir du téléphone fixe du client. Pour un meilleur contrôle des prestations, le client autorise l'intervenant à composer, à son arrivée et à son départ du domicile, un numéro gratuit depuis le téléphone fixe du client, ce qui permet l'enregistrement de l'heure d'arrivée et de l'heure de départ.

Enfin, si l'intervenant se trouve dans l'impossibilité de faire usage du téléphone fixe, il procèdera à la déclaration des heures de prestation en contactant la société à l'issue de son intervention. Le client accepte sans condition l'utilisation de ces systèmes de pointage qui ont valeur d'approbation des heures de prestation réalisées.

Quel que soit le système utilisé, chaque prestation comporte un temps complémentaire correspondant aux temps d'approche, de préparation, etc. conformément aux dispositions légales et au droit du travail. Ce temps complémentaire ne pourra dépasser 15 minutes par intervention.

Le client dispose d'un délai d'un mois à compter de la date de réception de sa facture afin de signaler toute anomalie relative au relevé des heures.

Pour consulter le détail des prestations réalisées dans le mois, le client peut se connecter à son espace personnel accessible sur https://moncompte.merciplus.fr ou en faire la demande directement auprès du service client de la société.

Article 5-3-2 : Non-réalisation de la prestation

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée du fait du client et pour laquelle le client ne justifie pas d'un motif légitime, les frais de déplacement ainsi que deux heures de travail seront facturés au client. Outre les cas reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime constitue notamment l'impossibilité d'accéder sur les lieux de prestation, de l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Article 5-4 : Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par MERCIPLUS sont :

- Prélèvement automatique SEPA
- Chèque Emploi Service Universel préfinancé (CESU)

L'avance immédiate du crédit d'impôt mentionné à l'article 10 n'est accessible qu'au client payant les prestations par prélèvement.

Article 5-5 : Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont indiquées dans les conditions tarifaires de MERCIPLUS jointes au contrat de prestation. Le client s'engage à respecter les modalités de paiement et les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, MERCIPLUS se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entrainer la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

Article 5-6 : Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraîne :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal conformément à la réglementation en vigueur, avec effet jusqu'au paiement complet des sommes dues ;
- Le paiement d'une indemnité correspondant à 15 % du montant de l'impayé et pour montant minimum la somme de 21 €. Cette indemnité à titre de dommages et intérêts est due de plein droit, sans mise en demeure préalable, du seul fait du non-respect de la date d'échéance par le débiteur ;
- Le remboursement de tous les frais bancaires éventuellement supportés par MERCIPLUS du fait notamment d'une annulation de prélèvement SEPA ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues ;
- La suspension ou l'annulation, au choix de MERCIPLUS, de toute prestation.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours entrainera, au choix de MERCIPLUS, la suspension ou l'annulation du présent contrat aux torts exclusifs du client. Toute facture recouvrée par voie contentieuse assortie d'un titre exécutoire sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 150 euros.

Article 6 : Assurance

La Société déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile couvrant les risques accidents du travail et dommages au domicile du client, avec une franchise de 1000 €, cette franchise restant à la charge exclusive de la société MERCIPLUS. Toutefois, MERCIPLUS ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par ce dernier. La prise en charge d'un sinistre est soumise au respect par le client déclarant du formalisme suivant : la déclaration doit être faite en lettre recommandée dans les cinq jours suivants les faits constitutifs du sinistre, impérativement accompagnée d'un descriptif des circonstances du sinistre, de toutes pièces administratives justificatives telles que : facture originale de l'objet cassé ou dégradé, d'un éventuel devis de réparation ou de remplacement, photos … Il pourra être demandé au client de fournir éventuellement l'objet cassé ou dégradé.

Le fait générateur du sinistre et du préjudice subi doit être indiscutablement de la responsabilité de l'intervenant lors de l'accomplissement de sa mission au domicile du client.

Article 7 : Non sollicitation du personnel

Le client, en faisant appel à MERCIPLUS, s'interdit, sauf autorisation expresse de MERCIPLUS, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par MERCIPLUS pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par MERCIPLUS à l'ordre du client.

En cas de non-respect de cette interdiction, le client est informé qu'il devra s'acquitter auprès de la société, à titre de dédommagement, d'une indemnité d'un montant de 1000 €. En cas de refus de sa part, une action en concurrence déloyale sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation de MERCIPLUS.

Article 8 : Contact avec le service relation clientèle

Pour toute demande d'information concernant le présent contrat ou l'exécution de la prestation, le client peut s'adresser directement au service relation clientèle de MERCIPLUS en appelant au 09 69 375 600 (appel non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 18h. Malgré tous les efforts de MERCIPLUS pour satisfaire les souhaits et les exigences du client, dans l'hypothèse où la prestation effectuée ne répondrait pas entièrement aux attentes de ce dernier, celui-ci fait parvenir au service administratif de MERCIPLUS, par écrit, l'objet de sa réclamation dans les sept jours suivants. Le service qualité MERCIPLUS prendra rapidement contact avec lui et mettra tout en œuvre pour le satisfaire dans les meilleurs délais. Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois, le client peut dans un délai de 6 mois saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève MERCIPLUS.

Article 9 : CNIL

MERCIPLUS recueille et traite des données personnelles nécessaire à l'exécution du présent contrat conformément à la politique de confidentialité de la société disponible sur le site de la société. Les données de contact sont également traitées sur la base de votre consentement à des fins promotionnelles ou publicitaires et à leur transfert à nos partenaires du groupe Viasphère (cf. site du même nom) pour les mêmes fins. La durée de conservation des données personnelles ne saurait excéder le temps autorisé par la législation en vigueur. Ces données sont conservées de manière sécurisée.

Le client dispose en la matière d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit à la rectification et à la complétude de ces dernières, le cas échéant, d'un droit au retrait du consentement donné, et dans certaines conditions, d'un droit à l'oubli. Il dispose aussi d'un droit à la notification des modifications aux destinataires et à la limitation du traitement, à la portabilité des données et d'un droit à ne pas faire l'objet d'un traitement automatisé et d'un profilage.

Pour tout renseignement, demande, exercice d'un droit ou démarche relatif à la protection de vos données personnelles, le client peut contacter MERCIPLUS - CS 22009 - 68058 MULHOUSE Cedex qui répondra dans un délai raisonnable. Le responsable du traitement est enfin tenu par la loi de dénoncer les éventuelles violations de données subies.

Le client a par ailleurs le droit de porter une réclamation auprès de la CNIL, sur le site internet de cette dernière ou par courrier : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA

Article 10. Avance immédiate du crédit d'impôt

L'avance immédiate permet au client de bénéficier, lors de la facturation, du crédit d'impôt et de ne payer ainsi que 50 % du montant de la facture émise par la société.

Ce dispositif gratuit et facultatif est proposé sous réserve des conditions légales et des conditions techniques permettant sa mise en œuvre.

Sous contrôle de l'éligibilité du client à ce dispositif par les services de l'Etat, le client peut bénéficier du mécanisme d'avance de crédit d'impôt en donnant son accord recueilli dans le présent contrat ou sur tout autre support. Il doit également communiquer plusieurs éléments à la société (civilité, date et lieu de naissance, N° de téléphone portable, adresse mail et postale, coordonnées bancaires) et valider/activer son compte créé sur le site de l'URSSAF (particulier.urssaf.fr).

Les éléments de la facturation sont alors transmis à l'URSAFF qui, en l'absence de contestation, verse la totalité du montant à l a société et prélève le reste à charge auprès du client (en principe 50 % du montant de la facture).

Article 11 : Médiateur de la consommation

Le consommateur a la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du Livre VI du code de la consommation et dont les coordonnées sont les suivantes : Association Nationale des Médiateurs (ANM), 2 rue de Colmar, 94300 VINCENNES, www.anm-conso.com, en application de l'article L. 616- 1 du même code.

Article 12 : Dématérialisation

MERCIPLUS ayant opté pour la dématérialisation de ses procédures, le contrat de prestation de services, les factures et les attestations fiscales sont adressées au client par courriel (sauf exceptions). Le client accepte expressément ce mode de communication et s'engage à communiquer une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tour changement éventuel de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Les factures et les attestations fiscales sont également disponibles sur son espace personnel extranet.

Annulation de commande

Code de la consommation, Articles L 221-18

Conditions

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard le quatorzième jour après le jour de la commande

Je soussigné(e) Mme, M

Demeurant à :

Déclare annuler la commande ci-après (date et nature de la commande)

Fait le :

Signature envoyer à l'adresse
suivante MERCIPLUS - CS 22009 -
68058 Mulhouse Cedex