



Société de nettoyage

Par Nanou59

Bonjour,

J'ai signé un contrat abonnement nettoyage de vitres que le 17 avril 2013, n'étant plus satisfaite j'ai résilié mon contrat afin que le préavis se termine à la date anniversaire donc le 17 mars 2017.

Je devais avoir 5 interventions par an. Je paie 12 ? par mois soit 144 ? à l'année.

De 2013 à 2016 j'ai eu 18 interventions, il me manque donc 2 interventions payées mais non exécutées pour faire les 20 jusqu'à fin 2016.

Il me programme 3 interventions en mars avril et juin ???

Voici leur réponse :

Chère Cliente,

La demande de résiliation de votre abonnement a bien été enregistrée en date du 16/03/2017 par nos services.

Votre abonnement prendra donc fin à la date du 30/06/2017. En cas de résiliation anticipée, l'abonné doit régler l'ensemble des mensualités restantes jusqu'au terme de son contrat (Voir L'Article 5-1-4 de nos Conditions Générales).

Toutefois, si vous souhaitiez revenir sur votre décision, il vous suffit de prendre contact avec notre service clients au 03 20

Nous rappelons, Madame, que vous vous interdisez, sauf autorisation expresse de M....., d'employer de manière directe ou indirecte (Monsieur S. A. ou tout salarié qui vous avait été proposé par M.....), après cette résiliation (Voir L'Article 14:des Conditions Générales M.....).

Pour votre attestation fiscale, en début de l'année 2018, MVQServices envoie à tous ses clients une attestation du montant des cotisations de l'année 2017, si le client a régularisé sa situation conformément aux conditions générales de M.....

Enfin, je tiens à vous assurer de l'importance que M..... attache à l'amélioration constante de la qualité de ses services et à la satisfaction de ses clients. C'est pourquoi, j'espère que nous pourrons regagner rapidement votre confiance, et vous compter à nouveau parmi nos abonnés.

Je vous prie d'agréer, Chère Cliente, Cher Client, l'expression de ma sincère considération.

J'ai répondu que le contrat se terminerait le 17 mars 2017, et que les prélèvements effectués sur mon compte depuis le début de l'année devront m'être remboursés puisqu'aucune intervention n'est programmée pour 2017 et que je résilie mon contrat (sauf les 2 que la société me doit puisqu'elles ont été payées mais pas exécutées). Et j'ai maintenu le fait que le contrat s'arrêtera bien le 17 mars 2017.

Voici la partie du contrat qui correspond au paiement :

la signature d'un contrat d'abonnement vous engage à payer chaque mois une somme d'argent fixe, somme qui sera fonction du nombre d'interventions que vous aurez choisies ou que notre conseiller aura calculé pour vous. Je paie 12 ? par mois ce qui fait 144 ? à l'année.

Le coût annuel des interventions sur l'année entière sera divisé par 12 afin de répartir de façon équitable les dépenses tout au long de l'année. Vous serez donc prélevé de la même somme chaque mois, quelque soit le nombre d'heures de

travail qui aura été effectué pendant le mois en question.

Si après une ou plusieurs interventions, vous décidez de mettre fin au contrat que vous avez signé, et ce avant son terme, vous devrez régler les interventions déjà effectuées au tarif horaire que M..... applique dans le cas d'intervention ponctuelle, tarif horaire moins avantageux que celui inclus dans votre formule abonnement.

De ce montant dû, seront déduits les éventuels prélèvements déjà effectués sur votre compte bancaire depuis le début du contrat. Le solde étant le reste à payer ou à rembourser.

5 interventions par an

Le contrat est fixé pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment, moyennant l'envoi d'un courrier recommandé parvenu à M..... en respectant un préavis de 15 jours avant l'intervention programmée.

ANNULATION DU CONTRAT DANS LE CAS D UN ABONNEMENT

Dans le cas où le client a souscrit à une formule de nettoyage de vitres par abonnement (ce qui est mon cas), l'annulation du contrat d'abonnement entraîne :

- le calcul du nombre d'heures de prestation déjà effectuées depuis le début de l'abonnement multiplié par le tarif horaire hors abonnement, plus frais de déplacement, selon le barème en vigueur sur le site internet,
- le calcul du montant total des prélèvements effectués depuis le début de l'abonnement,
- le calcul du restant à prélever ou du restant à rembourser, en fonction de la quantité des prestations déjà effectuées,
- le prélèvement ou le remboursement des prestations non payées ou trop perçues.

Modification de la formule d'abonnement :

- La modification de la formule d'abonnement, que cela soit pour passer à un abonnement d'un montant plus faible ou plus important, entraîne l'annulation du contrat en cours et la création d'un nouvel abonnement.

Contrat signé le 17/4/2013

Après ce sont les rubriques facturation, assurance, responsabilité

Questions :

- suis-je en droit de révoquer les prélèvements et en demander le remboursement depuis le début de l'année 2017 ???

Merci beaucoup pour vos réponses