



Souci prestation tonte

Par Vultaggio

Bonsoir,

Une société d'aide à la personne vient chez moi depuis 2 ans sans soucis pour taille haies et tonte, sans que je sois forcément présente.

Ce lundi 04/06, la société est venue le matin alors que j'étais au travail.

Rentrée, je constate une dégradation (sur un des couvercles en Inox, traces de pas et poignée enfoncée sur laquelle on a marché).

Je fais des photos que j'envoie à la société en leur indiquant d'être vigilant à l'avenir. Que pas top.

Réponse : ce n'est pas nous, vous nous accusez à tort, on arrête le contrat.

Et je suis ainsi du jour au lendemain, plus personne pour assurer tonte et taille haies.

Est-ce légal de procéder ainsi ?

Déjà je trouve leur réaction peu saine, et le client n'a guère d'importance... et il pourrait au moins assurer la prestation suivante pour me laisser le temps de trouver une solution.

Là en plein Juin, je vais galérer pour trouver des solutions.

Je précise qu'en même temps, ils m'ont envoyé la facture de la prestation à régler. Je vais la régler car je suis réglo, mais la motivation n'est pas là vu la façon dont je suis traitée.

Merci de vos avis et conseils face à cette situation.

Bien cordialement,

Par yapasdequoi

Bonjour

Il faut commencer par relire le contrat pour vérifier les conditions de résiliation.

Avez-vous des preuves que c'est bien cet intervenant qui a dégradé votre couvercle (de quoi?) ? Une intrusion est elle totalement exclue ?

Par Vultaggio

Bonjour,

1) Je viens de relire le contrat, il n'y a que ce paragraphe qui me concerne moi, pas la société :

Article 5.1.3 Durée du contrat, suspension temporaire et arrêt définitif

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Si le client souhaite interrompre temporairement les prestations, il lui faut faire parvenir un courrier ou un e-mail à (nom société) au minimum 7 jours calendaires avant la prestation en indiquant

la date de la dernière prestation souhaitée ainsi que la date de la reprise. Le client peut s'il le souhaite demander une modification de son volume horaire en respectant un préavis d'un mois, le tarif horaire sera ajusté selon la grille tarifaire en vigueur. Le client peut s'il le souhaite arrêter définitivement les prestations, en respectant un mois de préavis durant lequel les prestations ne peuvent être suspendues. Il lui suffit de

faire parvenir à (nom société) un courrier recommandé.

2) Je suis qqn de simple : je suis rentrée du travail, j'ai vu ce souci dans mon jardin, c'était les seuls autorisés à entrer dans ma propriété, je leur ai signalé pour éviter que le pb ne revienne. On passait à autre chose et le mois suivant ils revenaient. En dehors de ce constat, le travail est toujours nickel. Pour moi c'était normal que je signale le souci. Ils m'ont indiqué que pas eux, ok, je vois avec mes voisins et on passe à autre chose. Effectivement comme n'importe qui peut entrer, c'est peut-être qqn d'autre et le hasard a fait que c'était dans la même demi-journée que tonte.

3) Mais là ça ne s'en tient pas à cela. Il stoppe direct l'entretien. J'ai proposé qu'on se contacte par téléphone. J'ai demandé un délai d'un mois pour avoir le temps de m'organiser. Silence.

De ce fait, je suis en difficultés et j'ai toujours été correcte avec eux, donc je trouve ce qui se passe lamentable.

Par Vultaggio

J'ai interrogé mes voisins retraités, ils n'ont vu personne entrer.

Par Vultaggio

Mais c'est le genre de situation où chacun se renvoie la balle. Là n'est même pas le pb. Je vais me débrouiller pour réparer.

Le souci, c'est qu'ils arrêtent net le contrat.

Par yapasdequoi

Vous avez le choix :

A : les rappeler, vous excuser platement (parce que vous n'avez aucune preuve) et confirmer que vous leur faites confiance pour la tonte.

B: laisser tomber et trouver un autre prestataire

et dans les 2 cas restez présent au domicile pour surveiller l'activité ou mettre une video surveillance avec information du prestataire.

Apprenez qu'accuser sans preuve a des conséquences. Le doute doit profiter à l'accusé.

Par kang74

Bonjour

De toutes les manières, s'ils sont venus début Juin, il n'y a aucune urgence ...

Oui, bien évidemment que vous devez payer leur travail quelque soit votre motivation .

Enfin si vous les accusez de dégradations, la logique voudrait que ce soit vous qui arrêtez le contrat : sans preuve de quoi que ce soit c'est simplement de la diffamation envers eux .

Par Vultaggio

Ok. Je vous remercie de tous vos éclaircissements et conseils.

Je vais aviser au mieux.

Pour la facture, elle est déjà réglée et ce n'était que normal de le faire.