MOBI PLUS

Conditions générales de vente

Version préparatoire du 28 octobre 2026

72 rue Gutenberg, 59800 Lille
03 20 02 43 46 - contact@mobiseniorplus.com

DOCUMENT PRÉPARATOIRE - MÉDIATION À FINALISER
Les coordonnées du médiateur conventionné restent à compléter. Cette version ne doit pas être utilisée comme document contractuel définitif. L'adresse de Lille est l'adresse de contact communiquée ; les données du siège et de l'établissement restent à vérifier sur le justificatif actualisé.

1. Le prestataire et le champ des CGV

MOBI +, société par actions simplifiée au capital de 100 €, SIREN 897 773 529, immatriculée au RCS d'Arras, exerce sous le nom Mobi Plus. Adresse de contact et de correspondance : 72 rue Gutenberg, 59800 Lille. Téléphone : 03 20 02 43 46 (coût selon votre opérateur). E-mail : contact@mobiseniorplus.com. Numéro de déclaration de services à la personne figurant au dossier : SAP/897773529.

Ces conditions concernent les prestations proposées aux consommateurs. Le service intervient en mode prestataire : le client n'est pas l'employeur de l'intervenant. Une déclaration SAP ne constitue pas un agrément pour toute activité ni une garantie générale d'éligibilité fiscale.

Le formulaire du site est une demande d'information ou de rappel : son envoi ne constitue ni une commande, ni un paiement, ni une acceptation des CGV.

2. L'accompagnement proposé

L'accompagnement peut comprendre la prise de la liste de courses par téléphone, l'aide à la saisie de la commande auprès d'un magasin, le retrait, la livraison à domicile et l'aide au rangement convenue avec le bénéficiaire. Le détail des tâches, le magasin, la zone desservie, les éventuelles contraintes d'accès et le créneau sont précisés avant la commande.

Les denrées sont achetées auprès du magasin et facturées séparément du service Mobi Plus. Le service ne comprend pas de soins, de diagnostic médical ni de conseil pharmaceutique. Une personne qui agit pour un autre adulte doit disposer de son accord ou du pouvoir de représentation nécessaire.

3. Information, devis et commande

Avant tout engagement, le client reçoit sur papier ou par e-mail une information sur le service, son prix total, les frais éventuels, les modalités de paiement, la date ou le délai d'intervention, la durée de la formule retenue et les conditions de fin du contrat. Une proposition n'engage le client qu'après son accord exprès, dans le respect des règles applicables au mode de conclusion.

Un devis personnalisé est gratuit sur simple demande et obligatoire dès que le montant mensuel des prestations atteint 100 € TTC. La formule de quatre commandes à 25 € TTC atteint ce seuil. Aucun frais non annoncé et non accepté ne peut être ajouté. Une facture est remise gratuitement sur support durable.

Les CGV applicables sont celles remises au client au moment de son engagement. Les nouvelles conditions ne modifient pas rétroactivement une commande acceptée. Pour une relation récurrente, tout changement de prix ou de conditions est communiqué avant son application et fait l'objet de l'accord requis.

4. Prix du service

Prestation ou formule	Prix TTC	Coût indicatif après avantage fiscal de 50 %*
Première livraison	30 €	15 €
Dossier obligatoire + deuxième passage	50 €	25 €*
Commande à l'unité	30 € / commande	15 €
Formule 2 commandes par mois	27 € / commande, soit 54 € / mois	13,50 € / commande
Formule 4 commandes par mois	25 € / commande, soit 100 € / mois	12,50 € / commande

Les formules mensuelles sont indiquées hors frais de mise en place. Le montant de 50 € correspond à la ligne « dossier + deuxième passage » ; le détail de cette prestation est précisé au devis. La durée d'engagement, la date de prise d'effet et l'articulation avec les deux premiers passages sont indiquées par écrit avant souscription.

*Ces calculs illustrent un avantage de 50 % uniquement si la totalité de la somme est fiscalement éligible et dans les limites propres au client. Les frais administratifs de dossier ne sont pas automatiquement éligibles. Leur traitement doit être distingué et confirmé avant engagement ; le coût réel du dossier peut donc être supérieur à 25 €. Les achats alimentaires ne bénéficient pas du crédit d'impôt au titre du service.

Tout supplément de déplacement éventuellement nécessaire doit figurer dans un devis accepté ; aucun supplément n'est automatique. Le régime et le montant de TVA applicables sont précisés sur la facture, sans présumer d'une franchise de TVA.

5. Paiement et avance immédiate

Hors avance immédiate, les modalités prévues sont deux règlements séparés : un chèque à l'ordre du magasin pour les achats et un chèque à l'ordre de Mobi Plus pour le service, remis lors de la livraison sous réserve des règles impératives applicables aux contrats hors établissement. La possibilité de payer les courses par chèque auprès du magasin est confirmée avant commande. Les espèces et la carte bancaire ne sont pas prévues par ces modalités. Toute autre solution nécessite un accord préalable.

Lorsqu'elle est effectivement disponible auprès de Mobi Plus et que le client est éligible, l'avance immédiate de l'Urssaf est un dispositif facultatif, activé avec son accord. Le prélèvement du reste à charge suit alors le parcours Urssaf et se substitue au règlement de la même prestation par chèque : le client n'est pas facturé deux fois. Les délais de validation et de prélèvement sont communiqués lors de l'inscription.

L'avantage fiscal dépend notamment de la nature de la prestation, des dépenses réellement supportées, des plafonds et aides reçues. Pour la livraison de courses, les conditions relatives à l'offre globale de services à domicile doivent être respectées. La création d'un compte Urssaf ne garantit pas l'éligibilité. Une attestation fiscale est remise pour les sommes éligibles dans les conditions réglementaires.

6. Organisation, modification et fin de service

La date ou le délai d'exécution est convenu avant l'engagement. Le client fournit les coordonnées et consignes utiles, signale les difficultés d'accès et convient de sa présence ou de celle d'une personne autorisée. En cas d'indisponibilité, de retard ou de difficulté, chacun prévient l'autre afin de rechercher une solution.

Une commande ponctuelle prend fin avec l'exécution des prestations convenues. Pour les formules récurrentes, la durée, les conditions de renouvellement, de report et de résiliation doivent être précisées dans le document accepté avant souscription. Aucune durée minimale, reconduction ou pénalité qui n'aurait pas été communiquée et acceptée ne peut être imposée par le seul affichage d'un prix mensuel.

Les demandes de modification, d'arrêt ou de report peuvent être adressées à contact@mobiseniorplus.com, par courrier à l'adresse ci-dessus ou par téléphone pour organiser leur suivi. Une confirmation écrite précise la prise d'effet. Les conséquences financières éventuelles restent soumises au contrat accepté, à la prestation effectivement réalisée et aux droits impératifs du consommateur. En cas d'inexécution, le consommateur conserve ses recours légaux, notamment pour obtenir l'exécution, la résolution ou le remboursement dans les conditions prévues par la loi.

7. Rétractation des contrats à distance ou hors établissement

Pour les contrats de service concernés, le consommateur dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif. Il peut envoyer avant l'expiration du délai le formulaire ci-dessous ou toute déclaration non ambiguë à contact@mobiseniorplus.com ou à Mobi Plus, 72 rue Gutenberg, 59800 Lille. Il est conseillé de conserver une preuve de l'envoi.

Si le consommateur demande expressément une intervention avant la fin du délai, cette demande est recueillie séparément ; pour un contrat hors établissement, elle l'est sur papier ou support durable. En cas de rétractation après le début du service, seul le montant proportionnel au service effectivement fourni est dû, dans les conditions de l'article L.221-25 du Code de la consommation. Sans demande expresse ou sans l'information légale requise, cette somme n'est pas due.

La perte du droit de rétractation n'intervient pour une prestation payante entièrement exécutée que si l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du consommateur et sa reconnaissance qu'il perdra ce droit après complète exécution. Une simple commande ou une case générale d'acceptation ne suffit pas. Le caractère périssable de certains achats ne supprime pas automatiquement le droit applicable au contrat distinct de service Mobi Plus.

Les sommes à restituer sont remboursées au plus tard dans les 14 jours suivant l'information de la rétractation, selon les règles applicables, par le moyen de paiement initial sauf accord exprès pour un autre moyen sans frais. En cas d'absence d'information sur le droit de rétractation, la prolongation légale du délai s'applique.

Modèle de formulaire de rétractation

À l'attention de Mobi Plus, 72 rue Gutenberg, 59800 Lille, contact@mobiseniorplus.com.

Je / Nous (*) vous notifie / notifions (*) par la présente ma / notre (*) rétractation du contrat portant sur la prestation de services suivante :

Prestation : _____
Commandée le : _____
Nom du / des consommateur(s) : _____
Adresse du / des consommateur(s) : _____
Date : _____
Signature (uniquement pour un formulaire papier) : _____

(*) Rayez la mention inutile.

Le présent site ne permet pas de conclure un contrat ni de payer en ligne : le formulaire de rappel n’est pas une interface de vente.

8. Responsabilité et réclamations

Mobi Plus répond de la bonne exécution de ses propres prestations, notamment du retrait, du transport, de la remise et du rangement convenus. Le magasin demeure responsable des obligations attachées aux biens qu’il vend. Cette répartition n’exonère pas Mobi Plus de ses propres fautes ni des dommages survenus pendant les opérations dont elle est responsable. Elle ne réduit pas les garanties légales dues au consommateur par le vendeur des produits.

Signalez toute difficulté à contact@mobiseniorplus.com ou par courrier à Mobi Plus, 72 rue Gutenberg, 59800 Lille, avec les références utiles. Un signalement rapide facilite la résolution sans conditionner l’exercice des droits légaux. Les cas de force majeure sont appréciés selon l’article 1218 du Code civil ; ils n’autorisent pas à conserver le prix d’une prestation non exécutée lorsque la loi impose sa restitution.

9. Médiation et droit applicable

L’adhésion de Mobi Plus à un médiateur de la consommation n’a pas encore été confirmée. Son nom, son adresse postale et son site de saisine doivent être ajoutés après désignation effective. Cette version des CGV reste donc un document préparatoire et ne doit pas être présentée comme un contrat finalisé.

Le consommateur a droit à un recours gratuit à la médiation pour un litige de consommation, après une réclamation écrite préalable auprès du professionnel et dans les conditions légales de recevabilité, notamment le délai d’un an suivant cette réclamation. Le dispositif de médiation doit être rendu effectivement accessible par Mobi Plus.

Le droit français s’applique, sans priver le consommateur des dispositions impératives qui le protègent. Les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales ; aucune compétence exclusive d’un tribunal n’est imposée au consommateur.

10. Données personnelles et remise des documents

Les données nécessaires au traitement des demandes et à l’exécution du service sont décrites dans la politique de confidentialité. Le formulaire n’inscrit pas à une newsletter et ne vaut pas accord à une transmission commerciale des coordonnées à des partenaires.

Avant engagement, Mobi Plus remet au client les documents précontractuels et contractuels applicables sur un support durable. La version définitive des CGV, les conditions particulières et, si nécessaire, la demande d’exécution anticipée doivent être identifiables et conservées. Le simple renvoi à une page web modifiable ne remplace pas cette remise.