

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, définissent l'intégralité des droits et obligations de : AVEC COEUR, Société par Actions Simplifiée, au capital de 1 500 €, domiciliée 5 Rue de l'Hermitage, 89260 La Chapelle sur Oreuse immatriculée au RCS de Sens 904 783 420, ci-après dénommé le « Prestataire » et ses clients dans le cadre de la vente des prestations de services.

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation des conditions ci-dessous.

En sa qualité de prestataire de services, il est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client.

Dans tous les cas, le prestataire ne propose les offres de services de la société que dans la limite des déclarations et autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisées.

Les conditions particulières pouvant être décidées entre le prestataire et le client dérogent aux conditions générales lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (ex : tutelle ou curatelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure.

De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place d'une mesure de protection juridique (ex : tutelle ou curatelle) et de toute évolution de cette dernière ou cours dudit contrat.

DEVIS/CONTRAT

Le prestataire intervient sur demande expresse du client. Un devis gratuit et un contrat seront réalisés pour toute prestation d'un montant mensuel facturé de plus de 100€. Le devis/contrat adressé par le prestataire au client par courrier électronique ou par courrier en deux exemplaires, précise :

- La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- Le nom et l'adresse du consommateur ;
- Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ;
- La description de chaque prestation proposée ;
- Les jours et horaires prévus pour les prestations demandées par le client ;
- Le prix horaire de la prestation HT et TTC, avant tout avantage fiscal ou aides sociales ;
- Le coût réel des prestations après les aides fiscales ;
- Les frais de déplacements réalisés (courses, accompagnement des enfants, accompagnement d'adultes...);

Sauf précision contraire dans le devis/contrat, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de la date de remise par le prestataire. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat.

En signant ce devis/contrat, le client atteste avoir pris connaissance des grilles tarifaires, du mode de calcul des suppléments éventuels et de l'ensemble des CGV (conditions générales de ventes).

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra retourner au prestataire le devis/contrat sans aucune modification :

- Soit par courrier postal, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord ».
- Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du client.
- Soit en procédant à la signature électronique via l'accès extranet créé à cette occasion.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis/contrat, accepté et signé. A défaut de réception de l'accord du client et des éléments précédemment énumérés, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation, exception faite pour les travaux ponctuels dont la signature du devis pourra suffire.

La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client aux présentes CGV.

DEMATERIALIZATION

En cas de signature du présent contrat par voie électronique, ce dernier lui sera transmis par voie dématérialisée sur son portail dont les codes lui seront transmis.

Dans ce cas, il appartient au client de procéder à l'archivage de son contrat et de ses annexes sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse mail personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse mail dans les meilleurs délais.

1- INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

1.1 – Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le décompte du délai de 14 jours calendaires commence le lendemain de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier à la société à l'aide du formulaire joint au présent contrat sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de celui-ci.

1.2 – Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client au présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client demande à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

1.3 – Réalisation de l'intervention avant la fin de délai de rétractation

Dans le cadre des prestations régulières, conformément à l'article L.221-25 du Code de la Consommation, le client peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en l'indiquant à l'endroit prévu à cet effet sur le contrat.

1.4 – Renoncation du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L.221-28 1° du Code de la Consommation.

2- MODALITES D'INTERVENTION

2.1 – Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au vendredi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants. Dans tous les cas toute intervention a une durée minimale d'1/2 heure ou 1h comme mentionné dans la grille tarifaire.

A la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un samedi et/ou un dimanche et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

2.2 – Jours fériés

Les prestations tombant un jour férié non-chômé seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

2.3 – 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.

2.4 – Présence d'enfants

En dehors des prestations de garde d'enfants, le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

2.5 – Occupation du logement

Le client déclare et atteste que le domicile pour lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

3- PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

3.1 – Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le prestataire s'engage toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins 1 mois avant son entrée en vigueur, s'il ne s'agit pas de l'augmentation annuelle.

Le prix s'entend toutes taxes comprises. A cela s'ajoute les frais de déplacement que le client accepte expressément au tarif en vigueur. En outre, le cas échéant, le client accepte expressément de prendre en charge l'ensemble des autres frais générés par les trajets effectués du fait des prestations tels que le stationnement par exemple.

3.2 – Contrôle interne des heures réalisées

Les prestations sont facturées sur la base des informations mentionnées sur le bon d'intervention ou sur le planning qui fera l'objet d'une signature du client puis sur la base des informations enregistrées dans le système de télégestion lorsque celui-ci sera mis en place.

Lorsque le système de télégestion sera mis en place, le client en sera informé dans son espace client. Dans ces conditions, il accepte sans condition ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son téléphone mobile fourni par le prestataire le code affecté au client ou en scannant le badge collé chez le client (technologie NFC).

3.3 – Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conforme ou non adaptés.

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation (ex : hospitalisation...).

3.4 – Paiement

3.4.1 – Facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Si le client a opté pour la dématérialisation de ses factures, elles seront déposées sur son portail extranet prévu à cet effet. Dans ces conditions, il lui appartiendra de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer une adresse mail personnelle valide et à l'informer de tout changement de cette adresse mail dans les meilleurs délais.

En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

3.4.2 – Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé
- Chèque bancaire
- Virement

Il est demandé au client d'indiquer le numéro de la facture payée sur l'ordre de virement ou au dos du chèque bancaire.

Le client sera informé que d'autres moyens de paiement peuvent éventuellement être proposés par l'agence.

Le client possédant un autre contrat avec l'agence pour des prestations régulières en cours sur le mois considéré devra pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les mêmes moyens de paiement que celui ou ceux utilisés pour un contrat régulier.

3.4.3 – Modalités de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires du prestataire. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément.

Pour tous les modes de règlement, il devra intervenir à réception de la facture.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de 8 jours à compter de l'information présentée à cet effet.

3.5 – Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- Le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque ;
- L'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure du paiement au client.

En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client.

Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 € sera demandée.

3.6 – Avantage fiscal – délivrance d'une attestation fiscale

Le prestataire s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui.

Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le prestataire.

Si le client a opté pour la dématérialisation des documents, cette attestation se trouvera dans son accès extranet.

3.7 – Aide potentielle au financement des prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé

qu'un tel bénéficiaire est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou tout autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client ou valoir mandat pour que le prestataire effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du client. Dans ce cadre, le client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

4- EVALUATION DES BESOINS

Suite à une demande de prestations, AVEC COEUR réalise une évaluation des besoins du bénéficiaire. Si la prestation demandée est simple et ponctuelle, l'évaluation peut être réalisée par téléphone. Pour les cas plus complexes, et systématiquement pour les interventions à domicile régulières ainsi que pour les personnes âgées dépendantes ou handicapées, une visite d'évaluation à domicile est effectuée en accord avec le bénéficiaire ou son représentant. En cas d'urgence, cette visite peut être réalisée lors de la première prestation.

Cette évaluation est formalisée au moyen d'un document d'évaluation des besoins, permettant l'élaboration du contrat de prestation avec son annexe.

Au terme de l'évaluation, AVEC COEUR remet au client un livret d'accueil et d'informations sur les services proposés, comportant le règlement de fonctionnement, les présentes conditions générales de vente, les tarifs applicables, ainsi qu'un devis/contrat nominatif détaillé, qui vaut offre commerciale.

Interventions ponctuelles : Le client réserve pour une prestation ponctuelle, et règle selon le tarif horaire de référence, à réception de facture.

Interventions régulières : Le client bénéficie de prestations régulières, réglées mensuellement, en fonction des heures réellement effectuées, et du nombre d'interventions.

Le contrat de prestations définit la nature, la fréquence, la durée et les horaires des interventions et le budget hebdomadaire et mensuel.

La société s'engage à assurer la continuité du service toute l'année sauf cas exceptionnel. Le contrat de prestations est conclu pour une durée indéfinie.

5- RESERVATION ET MODIFICATION DES PRESTATIONS

5.1 - Mode de réservation

En dehors des interventions prévues dans le contrat de prestations régulières, la date, l'heure et la nature de la prestation sont convenues avec le client par téléphone, par courriel ou au bureau. Toute demande formulée directement à un intervenant devra être confirmée par le client au secrétariat de la société. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement d'un intervenant par le client auprès du bureau, par l'un des moyens de communication cités plus haut. S'il le souhaite, notamment pour les interventions 7 jours sur 7 avec plusieurs intervenants, le client pourra recevoir sans frais supplémentaire un planning hebdomadaire récapitulatif des interventions prévues, avec les noms des intervenants et les horaires de passage.

5.2 - Délais de réservation et modification

L'intervention est commandée au moins 48h à l'avance et planifiée sous réserve de disponibilité du personnel. Elle peut être modifiée ou annulée ponctuellement sans frais par simple appel téléphonique au moins 4 jours à l'avance.

En cas d'annulation dans un délai inférieur à 48 heures, la prestation est considérée comme due au tarif habituel auquel s'ajoute une indemnité forfaitaire de 25 € TTC.

En cas de commande non annulée et si l'intervenant ne peut effectuer la prestation du fait du client, la prestation est considérée comme due au tarif habituel auquel s'ajoute une indemnité forfaitaire de 35 € TTC.

Le client s'engage à informer la société au moins un mois à l'avance de toute absence prolongée de son domicile qui aurait une incidence sur le planning habituel des interventions.

5.3 – Modification des conditions essentielles de réalisation des prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse des prestations, du volume horaire de prestations, des tâches à réaliser...) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client qui annule et remplace le précédent contrat ou avenant.

5.4 – Modification des conditions contractuelles

Le prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales. Dans le cas, le prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.

Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

5.5 - Durée de l'intervention

La durée minimale d'intervention est de :

- 1/2 heure pour les prestations d'aide à domicile vie (uniquement pour la toilette et l'aide à la prise des repas),
- 1 heure pour l'entretien de la maison, l'aide à la préparation des repas, les petits travaux de jardinage et l'assistance informatique,
- 1/2 heure pour les prestations d'accompagnement, courses, bricolage, assistance administrative, collecte et livraison de ligne repassé et maintenance et vigilance temporaire de résidence principale et/ou secondaire.

Conformément aux indications inscrites dans la grille tarifaire dont le client a eu connaissance.

A partir du minimum d'intervention (pour les prestations d'1h minimum), le temps est compté par demi-heure sur la base de la moitié du tarif horaire par exemple.

Dans tous les cas, le décompte des heures et la validation des interventions sont réalisés directement sur le planning de l'intervenant, renseigné et visé par le client à chaque intervention, s'il est présent.

Le client bénéficiaire ou son responsable légal, s'engage à respecter cette procédure, y compris en cas de désaccord sur les horaires effectués, en les notant alors sur le planning de l'intervenant et en signant. Sa signature engage le client.

S'il ne peut signer, le bénéficiaire devra produire un certificat médical attestant de son incapacité à valider les horaires d'intervention. AVEC COEUR pourra le cas échéant contrôler les horaires effectués, notamment au moyen des traceurs GPS embarqués dans le téléphone professionnel (lorsque cela sera effectif). Le client pourra vérifier les heures facturées avec le planning qui lui a été communiqué et qui reste à son domicile. En cas de modification d'heures et/ou de jours ce planning devra être modifié par le salarié donc à tenir à disposition de ce dernier. Le client s'il est à devra signer ce document pour validation de la modification.

Télégestion (lorsque cela sera effectif) : le client accepte l'installation d'un badge de télégestion à son domicile, qui servira pour le contrôle des horaires d'intervention, en complément ou à la place de la procédure décrite plus haut.

6- EXECUTION DES PRESTATIONS – OBLIGATIONS ET CONFIDENTIALITE

Le prestataire s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles, ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés chez ses clients. Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.
- A mettre en place et respecter tout ce qui est décrit dans le livret d'accueil qui est remis à chaque client et consultable à tout moment sur www.avec-coeur.fr / télécharger le livret d'accueil.

Le client s'engage à :

- Remplir avec le(s) responsable(s) de la société sa fiche d'évaluation de ses besoins (cela permettra à l'intervenant(e) de mieux répondre à la demande du client)
- Fournir à l'intervenant(e) du matériel en bon état permettant un travail en toute sécurité
- Laisser libre accès l'intervenant(e), la consommation d'eau et d'électricité nécessaire à la réalisation des prestations
- Fournir à l'intervenant(e) les produits, les matériels et outils nécessaires à la bonne exécution des prestations et conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité.
- Conserver les produits dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précaution d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.
- Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir la bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.
- Informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.
- Laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.
- Ne pas demander des prestations mettant en danger l'intervenant(e) ou les enfants du client telles que : utilisation de piscine, monter sur les meubles (table, chaises, ...), se pencher par la fenêtre, ...
- Avertir la société de toute modification de sa demande (nature ou horaires des prestations) même s'il en a parlé avec son intervenant(e) qui est salarié(e) de la société
- À ne pas faire preuve d'acte de malveillance ou de maltraitance, même verbale, auprès du personnel employé par la société AVEC COEUR,
- À ne pas faire preuve d'une mauvaise foi évidente en « accusant à tort » le personnel employé par AVEC COEUR d'avoir réalisé des dégradations (de tous types) ou des vols à son domicile
- À ne donner aucune délégation sur les avoirs, biens ou droits, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs à l'intervenant de la société et ne pas de donner de pourboires ou de dons.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire. Le prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

7- DUREE

7.1 – Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée.

Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande par téléphone dans les meilleurs délais.

7.2 – Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en en informant le prestataire par téléphone dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, se reporter au paragraphe 5.2

7.3 – Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au moins 1 mois avant la fin désirée du contrat. Le délai courra à compter de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client. En cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

8- FACTURATION

8.1 – Le nombre d'heures facturées sera au maximum le nombre d'heures réellement réalisées et au maximum le nombre d'heures prévues au contrat, sauf ajout de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles 2.1 et 2.2 ci-dessus. Cependant, tout dépassement commencé du fait du client est dû (par exemple en cas de prolongation de la prestation à la demande et du fait du client). Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage, de déshabillage, de préparation du matériel, incluses dans le temps de prestation.

8.2 – Pour des raisons de sécurité, d'organisation et de qualité de service ou de formation, le prestataire aura la possibilité, sauf à ce que le client s'y oppose expressément, de faire réaliser les prestations par plusieurs intervenants entraînant ainsi une diminution corrélative du temps de présence du prestataire chez le client. Dans ce cas, le nombre d'heures de prestations réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des intervenants.

9- REALISATION DE LA PRESTATION

Le client est informé et accepte expressément que le prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (par exemple : un justificatif d'identité, une attestation de financement des prestations par un organisme ou tout autre document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie d'aide(s)...) pour la réalisation de certaines de ces prestations.

Le client s'engage à remettre au prestataire ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

10- GARANTIE QUALITE « SATISFAIT, REFAIT OU REMBOURSE »

Le prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis.

Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le client autorise par avance tout personnel du prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations.

Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait soit refaite, soit remboursée, et ce au choix du prestataire, sans préjudice de tout recours de droit commun. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée dans les 72 heures suivant l'intervention, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération.

11- RESPONSABILITE – ASSURANCE

11.1 – Le prestataire déclare être assuré pour des dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils ou produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèces et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone à l'agence et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun.

11.2 – En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant du prestataire, le client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations.

Le client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement,...). Dans le cadre de cette utilisation, le prestataire pourra demander au client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations seront à sa charge

exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage,...).

12- CLAUSE PENALE – NON SOLLICITATION DU PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du prestataire, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le prestataire au client ou qui a réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 1 500 €. A toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 € en application de l'article L.8224-1 du Code du Travail.

13- PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

13.1 – Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins :

- de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations,...) ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale ;
- de réaliser des statistiques aux fins d'amélioration de nos offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.

Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour la gestion de la relation clients et l'élaboration de statistiques, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée (par les dispositions du règlement n°2016/679 dit « RGPD »), vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès (Article 15 du RGPD) et de rectification (Article 16 du RGPD)
- Droit à l'effacement de vos données à caractère personnel (Article 17 du RGPD)
- Droit à la limitation du traitement de vos données (Article 18 du RGPD)
- Droit d'opposition au traitement de vos données (Article 21 du RGPD)
- Droit à la portabilité des données que vous nous avez fournies, lorsque vos données font l'objet de traitements automatisés fondés sur votre

consentement ou sur un contrat (Article 20 du RGPD)

- Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Article 77 du RGPD).

Pour exercer vos droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements nous nous invitons à consulter notre politique de protection des données personnelles présente sur notre site internet www.avec-coeur.fr.

Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) accessible à l'adresse suivante : <http://cnil.fr>

13.2 – Dans le but d'améliorer et/ou faciliter la communication entre le prestataire et le client des sites internet, pages facebook, ... à partir desquels le client et éventuellement des salariés du prestataire peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos. Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés du prestataire, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations. Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier au prestataire de manière expresse et sans ambiguïté par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le client peut à tout moment demander la suppression des contenus le concernant en adressant une simple demande par courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire. En tout état de cause, le prestataire ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

14- RELATIONS CLIENTS ET RECOURS

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le client peut contacter l'agence. En cas de différend avec le prestataire, le client doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence, en exposant l'origine du litige.

Le client dispose d'un nouveau délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par l'agence pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires (exemple : l'Association des Médiateurs Européens, dont le siège social est 11 Place Dauphine 75001 PARIS, <https://www.mediationconso-ame.com/services-a-domicile>).