

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Les prestations de la société Service à Dom' sont soumises aux présentes conditions générales. L'utilisateur faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des conditions présentes. Ces conditions générales de vente sont applicables à tous les usagers à partir du 25/02/2024.

1. **Objet** : Le présent document définit les conditions générales dans lesquelles Service à Dom' s'engage à réaliser pour l'utilisateur les prestations de service à la personne décrites dans le contrat de prestations de services signé entre Service à Dom' et l'utilisateur du service.

2. **Commande** : Un devis est établi avant le début des prestations. La signature du devis par l'utilisateur valant pour acceptation du devis et engagement pour Service à Dom' à mettre en place les prestations demandées.

Dans l'hypothèse où Service à Dom' serait dans l'impossibilité de mettre en place les prestations demandées, Service à dom' s'engage à en informer immédiatement l'utilisateur et à tout mettre en œuvre pour orienter l'utilisateur vers une solution de remplacement.

3. **Conditions d'exécution des prestations** : Les prestations sont réalisées au domicile de l'utilisateur exclusivement en mode prestataire. Les appareils et matériels sont fournis par l'utilisateur, préalablement portés à la connaissance de l'intervenant. Service à Dom' s'engage à fournir à l'utilisateur un ensemble de compétences, en particulier avec des moyens humains qualifiés.

Les travaux sont exécutés par le personnel de Service à Dom' lié par un contrat de travail conforme à la législation en vigueur. Service à Dom' s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les recommandations et prérogatives demandées par l'utilisateur. Service à Dom' s'engage à remplacer dans les meilleurs délais tout intervenant qui serait défaillant. L'utilisateur s'engage à ne prendre aucune décision envers les collaborateurs de Service à Dom' sauf cas d'urgence en matière d'hygiène et de sécurité.

Pendant l'exécution des travaux, l'utilisateur demeure gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à disposition des collaborateurs de Service à Dom'.

4. **Durée du contrat** : le présent contrat est conclu, soit pour une durée déterminée, soit pour une durée indéterminée et selon les mentions prévues dans le devis.

- si le contrat est à durée déterminée, il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue stipulée sur le contrat.

- si le contrat est à durée indéterminée, aucune date de fin de contrat n'est mentionnée sur ce dernier. Il pourra être résilié à tout moment par l'ensemble des parties, moyennant un délai de préavis de deux semaines (15 jours), par courrier avec accusé de réception. **La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat.**

- les formules tout en un ont une validité d'un an à la date d'achat de la formule.

5. **Absence du personnel de Service à Dom'** : L'utilisateur accepte expressément les absences du personnel de Service à Dom' dans les cas de force majeure reconnus habituellement. Sont concernés notamment : les absences pour maladie, les accidents du travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels, les congés de formation. Une proposition de remplacement de la part du service est réalisée. Dans le respect des réglementations et de la prévention des risques, Service à Dom' s'engage à assurer une continuité de service, par une autre personne faisant partie du personnel. Les actes essentiels de la vie quotidienne étant assurés en priorité.

Les absences du personnel visées ci-avant ne pourront en aucun cas entraîner la rupture du contrat.

6. **Planification et modification des interventions** : Les plannings des intervenants sont établis selon les critères des usagers. En conséquence les demandes de prestations supplémentaires ou de changement de planning ne peuvent être garanties, moins de 4 jours avant notre intervention, ceci afin de préserver le travail des intervenants et des plannings préétablis avec les autres usagers. (Sauf pour les contrats de moins de 1 mois, délai réduit à 48h)

L'utilisateur est tenu de fournir à Service à Dom' son planning dans les meilleurs délais et en tout état de cause 10 jours précédant les prestations. Il est demandé à l'utilisateur de communiquer son planning par écrit (courrier ou email).

En cas d'annulation moins de 4 jours à l'avance, la prestation sera facturée en totalité. Les annulations par téléphone sont admises.

En cas d'urgence (maladie d'un enfant par exemple) l'utilisateur peut contacter Service à Dom' aux heures habituelles de permanence téléphonique pour un service supplémentaire de garde sans être obligé de formuler sa demande par écrit.

Les suspensions de contrat, ne peuvent dépasser 60 jours consécutifs, les prestations reprendront de plein droit dès le



61eme jour et selon le planning établi avant la suspension.

Toutes nos prestations ont une durée minimale de facturation d'une heure.

7. Prix : Le prix correspond aux prestations du présent contrat selon le barème indiqué aux conditions particulières. Il est établi TTC (TVA différente selon prestation).

Les factures sont à régler avant le 15 du mois suivant.

Les formules tout en 1 sont des coupons détachables (un coupon pour 30min de prestation) vous sont fournis à l'achat de la formule. La formule tout en 1, à une validité d'un an à compter de la date d'achat des coupons (date de facturation). La formule tout en un, n'est ni échangeable, ni remboursable. Dans le cas de travail de nuit, dimanche, jours fériés ou de déplacement, une facturation complémentaire vous sera faite.

- Une indemnité mensuelle de 10 € ttc sera également appliquée pour frais gestions.
- Les frais de gestion sont dus chaque mois. Ils permettent de couvrir les frais administratifs et bancaires de votre dossier.
- Dans le cadre d'une activité de déplacement de personne les frais kilométriques seront facturés en sus et par kilomètre réalisé, à cela se rajoute le prix horaire de la prestation.
 - Dans le cadre d'acceptation de la formule nature, un supplément de 0.60€/h vous sera demandé.
 - Les tarifs de nuit commencent à 22h et se termine à 6h59 le lendemain une majoration de 25% sur le prix unitaire de référence sera appliquée. Les jours fériés ainsi que les dimanches sont également majorés de 25% sur le tarif de référence. Le 1^{er} mai et le 25 décembre sont facturés double du tarif de référence.
 - Dans le cadre d'une activité d'aide à domicile ou l'usager ne nous fournis pas les éléments de protections individuel (gants, masques, ...) pour sa propre protection ou celle de l'intervenant, ces derniers lui seront facturés.
- Service à Dom' se réserve le droit de modifier le tarif en cours d'année. Cette augmentation est régulée par un arrêté du Ministre de l'économie et des finances (12 déc. 2006). Il en informe alors l'usager par simple courrier ou par e-mail. Son accord sera réputé acquis s'il ne renonce pas aux présentes conditions.

8. Modalité de paiement : Les factures sont établies à chaque fin de mois sur la base du relevé d'heures de la télégestion. Le décompte des heures ainsi que des interventions sont indiquées sur la facture de chaque mois. En cas d'erreur sur la facture, l'usager s'engage à le signaler à Service à Dom' par retour de facturation. Une régularisation sera effectuée sur la facturation du mois suivant.

Lorsque l'usager a opté pour un forfait mensuel, la facture est établie mensuellement sur cette base. La régularisation se fait chaque mois en fonction des heures effectivement réalisées et attestées par les relevés d'heures mensuels.

Les factures sont payables à réception et au plus tard le 15 du mois en cours.

Dans le cas où une facture n'est pas réglée dans les délais impartis, Service à Dom' se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations. Par ailleurs des pénalités de retard peuvent être appliquées. Cette indemnité forfaitaire est fixée à 40€. À noter que cette indemnité est due, quel que soit le montant de la créance, à partir du 1er jour de retard, sans mise en demeure préalable.

Enfin, en cas de rejet de prélèvement les frais inhérents à l'incident seront systématiquement refacturés à l'usager, soit 12€.

9. Attestation fiscale : Service à Dom', conformément à la législation en vigueur sur le principe du crédit d'impôt associé aux services à domicile, s'engage à adresser à l'usager une attestation fiscale lui permettant de bénéficier du dit crédit d'impôts. Cette attestation mentionne le nom et l'adresse de Service à Dom', son numéro d'identification, le numéro et la date de délivrance de la déclaration, le nom de l'usager et son adresse, le montant effectivement encaissé ainsi que la durée totale annuelle des interventions.

L'attestation parviendra à l'usager au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante à la condition d'être à jour de ses créances. Il est expressément convenu entre les parties que seules les factures effectivement encaissées par Service à Dom' ouvrent droit à la réduction d'impôts précitée et ce conformément à l'article 199 du Code Général des Impôts.

10. Assurances : Service à Dom' s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels, directs dont il serait rendu responsable. Par ailleurs les intervenants sont assurés pour le transport des personnes dans leur propre véhicule. L'usager s'engage à fournir à l'intervenant les sièges nécessaires au transport des enfants. Dans le cas où l'intervenant dispose des sièges nécessaires dans son véhicule, l'usager s'engage à en vérifier la bonne conformité. En conséquence la responsabilité de Service à Dom' sur ce point ne pourra pas être engagée en cas d'accident.

L'usager prend à sa charge l'assurance de tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble des dits matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

11. Responsabilité : Service à Dom' s'engage à apporter à l'exécution des prestations tous ses soins. La responsabilité de Service à Dom' ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part. Dans la mesure où l'usager démontrerait avoir subi un préjudice du fait de Service à Dom', celui-ci ne pourrait couvrir le dommage de quelque nature que ce soit, que dans les limites du coût de la facturation afférente à la phase des travaux en cause et à la couverture



d'assurance civile de Service à Dom'. En aucun cas la responsabilité de Service à Dom' ne saurait être recherchée lorsqu'il y a faute, négligence, omission ou défaillance de l'utilisateur, force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de Service à Dom' tels que grèves, troubles sociaux, calamités publiques, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel Service à Dom' n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

12. Résiliation : En cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations au titre des présentes, cette dernière pourra faire valoir la résiliation par courrier en recommandé avec accusé de réception. D'une manière générale l'utilisateur et Service à Dom' peuvent mettre un terme au contrat à tout moment par courrier avec AR en respectant un préavis de 15 jours. (Sauf pour les contrats de moins de 1 mois, délai réduit à 48h). Le préavis pourrait ne pas être effectué si des faits graves, mettant en danger l'intégrité physique ou morale de l'une ou l'autre des parties. La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat.

Ce préavis n'étant pas à effectuer si l'utilisateur obtient un refus ou de son non-renouvellement total ou partiel de prise en charge financière. Il en va de même pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, d'hospitalisation, non prévues ou en cas de décès. En cas de non-respect de ces clauses, les prestations programmées sont dues.

13. Non sollicitation de personnel : L'utilisateur s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de Service à Dom' ayant participé à la réalisation de travaux, objet des présentes pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois. Tout manquement à cet article entraînera des poursuites au tribunal judiciaire compétent. Service à Dom' se réserve le droit de demander jusqu'à 1 an de facturation sur la base du contrat établis initialement, en plus des dommages et intérêt et des frais de recouvrement judiciaire.

14. Confidentialité : Service à Dom' et l'utilisateur s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

15. En cas de litige : Faire un recours auprès du responsable de secteur en courrier recommandé avec accusé de réception à votre agence de proximité (adresse sur l'ensemble de vos factures, contrat, devis). Faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com, onglet "particuliers".

En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'action sociale, des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée, votre expression sera assurée par :

- Enquête de satisfaction, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre.
- Le carnet de liaison mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant en cas d'absence de votre part.

16. Modification du contrat : Tout ou partie du contrat étant amenés à être modifié, par l'une des deux parties, se fera par le biais d'un avenant. Avenant ne reprenant que la partie à modifier, le reste étant réputé inchangé.

L'utilisateur a un droit d'accès et de modification concernant les données de son dossier dans les supports de communication/contractualisation.

17. Permanence : Un numéro de téléphone d'astreinte est à votre disposition les nuits dès 18h00 (17h le vendredi) et les week-ends 24h/24 afin d'assurer une permanence de sécurité.

Ce numéro de téléphone est à diffusion restreint, c'est-à-dire, qu'il ne concerne que les intervenants et les usagers de Service à dom'. Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tierces personnes qui souhaiteraient nous contacter, la ligne des agences de proximité est prévue à cet effet.

18. Hygiène et Sécurité : L'utilisateur s'engage à respecter l'intégrité physique et psychique de l'intervenant à domicile et du personnel administratif de Service à Dom'. A ce titre, les intervenants à domicile ne peuvent pas : nettoyer les cendres d'une cheminée/poêle/..., monter sur une chaise ou un escabeau sans repose main, passer l'aspirateur dans les escaliers, faire d'acte de soin infirmier, prendre un de vos moyens de paiement en dehors de votre présence lors d'un achat (courses, pharmacie, ...), effectuer des prestations non prévues au contrat, dépasser les heures prévues au planning, etc. etc.

En cas de doute, solliciter votre agence de proximité qui répondra sur les limites d'interventions de votre aide à domicile.

Toutes incivilités, tentative ou même agression physique et/ou psychique, le contrat sera immédiatement rompu et un dépôt de plainte systématiquement déposé auprès des autorités compétentes.



19. RGPD – Droit à l'image : Service à dom' porte une attention particulière en matière de RGPD et de consentement.

Les données à caractère personnel demandées à l'utilisateur sont protégées par le secret professionnel auquel sont soumis tous les salariés de Service à Dom'. Concernant le droit à l'image, l'utilisateur autorise Service à dom' à utiliser, exploiter, diffuser, sans limite de territoire pour une durée de 10 ans, les images vidéos ou photos réalisées dans le cadre de la création de contenu. Cette autorisation comprend le droit de reproduire, de représenter et de communiquer ce contenu au public, notamment par diffusion sur tous supports de communication prints et digitaux. Cette autorisation est donnée sans contrepartie financière.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, au Règlement Général sur la Protection des Données, notamment aux articles 7 et 9 et au Code de la santé publique et les articles D.1110-3-1 à D1110-3-3 et L.1110-4,III,2, l'utilisateur donne son entière et explicite consentement au traitement de ses données personnelles et notamment de santé, considérées comme données sensibles. Les finalités du traitement requérant la collecte de ces données sensibles sont :

- Évaluations de l'utilisateur (évaluation des besoins, enquêtes de satisfaction)
- Contrôle de l'effectivité dans la réalisation des prestations
- Suivi de temps passé et planification d'interventions
- Gestion des prises en charge financière
- Gestion du dossier de l'utilisateur et des procédures
- Communication d'informations sur la prévention
- Échange et partage de données avec le cercle de soins de l'utilisateur via l'utilisation de la messagerie sécurisée de santé
- Consultation du dossier médical partagé de l'utilisateur

Pour les finalités ci-dessus, l'utilisateur prend acte que son consentement conditionne la conclusion du contrat qui le lie à Service à Dom'. Aussi, le refus de consentement empêchera la conclusion du contrat. De même, le retrait de consentement en cours de contrat empêchera la bonne exécution de celui-ci et entraînera de facto l'impossibilité d'en poursuivre l'exécution.

Les mesures de sécurité prises par la structure pour assurer la sécurité des données personnelles traitées sont :

- Gestion des habilitations ;
- Connexion sécurisée via eCPS ou carte CPx.

L'utilisateur a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela porte atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait de celui-ci.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : Service à Dom' 1796 route de Tarbes - 31470 Fonsorbes ou à l'adresse mail suivante : dpo@service-a-dom.fr

Les obligations relatives aux informations confidentielles détenues par Service à Dom' et son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

- Qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes,
- Qui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime
- Dont la divulgation est requise par la loi.

20. Démarchage téléphonique : Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Cette inscription est gratuite et vous permet de ne pas être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, à l'exception des secteurs autorisés par la réglementation. Pour exercer ce droit, veuillez-vous rendre sur le site internet officiel www.bloctel.gouv.fr.

21. Loi applicable : Le présent contrat est régi par le droit français. Toute contestation sera portée devant le tribunal compétent de nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Signature de l'utilisateur précédée de « Lu et approuvé »

