

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE

La conclusion d'un contrat de prestation de services avec la Société Vitalliance (ci-après «**La Société**»), y compris à distance, implique l'acceptation intégrale et sans réserve des présentes Conditions Générales de Service (ci-après «**CGS**») par le co-contractant (le «**Client**»).

Les présentes CGS, expressément annexées au de devis, sont mises à disposition du Client à son Agence, ainsi que sur le site internet de la Société ([www.vitalliance.fr](http://www.vitalliance.fr)). Elles viennent compléter, sans s'y substituer, les dispositions particulières spécifiées dans le contrat de prestation de services, lesquelles, en cas de conflit, prévaudront.

### I – FORMATION DU CONTRAT

#### **Article 1 – Devis**

Un devis est établi avant toute prestation. Ce devis demeure valable pour la durée qu'il précise, ou, à défaut de précision, pour une durée de deux mois à compter de son envoi.

Tout devis accepté et signé par le Client, y compris à distance, vaut engagement ferme sur le principe et la mise en place de la prestation, dont le contrat ultérieur formalisera, le cas échéant, les conditions pratiques et spécifiques.

A compter de la signature du devis, le Client bénéficie toutefois du délai de rétractation prévu aux dispositions de l'article L. 121-20 du Code de la consommation et mentionné à l'article 2 des présentes CGS.

A l'issue de ce délai, la prestation est réputée conclue à titre définitif et irrévocable, toute demande de modification faite par le Client étant soumise à l'acceptation expresse de la Société.

#### **Article 2 – Droit de rétractation**

Le Client dispose d'un délai à compter de la signature du devis ou du contrat, au cours duquel il pourra manifester sa rétractation.

La durée et les conditions d'exercice de ce droit de rétractation sont exposées à l'article L. 121-20 et suivants du Code de la consommation. A titre informatif, au 1er janvier 2016, ce délai était de 14 jours à compter de la signature du devis ou du contrat.

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait faire usage de ce droit, sa rétractation devra être adressée dans le délai imparti par courrier recommandé avec accusé de réception au siège de la Société, ou à l'Agence à laquelle il est rattaché, sous peine d'irrecevabilité.

L'exercice du droit de rétractation relatif au devis signé vaudra fin des relations contractuelles.

L'exercice du droit de rétractation relatif au contrat de prestations signé vaudra renonciation à ce contrat, et mise en place d'un contrat de substitution, en application de l'engagement résultant du devis.

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20-2 du Code de la Consommation, il est toutefois rappelé que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fournitures de services dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de 7 jours francs.

### II – EXÉCUTION DU CONTRAT

#### **Article 3 - Prestation**

##### **3.1 Conditions de réalisation de la prestation**

Sauf exception précisée dans le contrat de prestation, la prestation est effectuée au domicile du Client, dans le cadre des horaires et jours d'intervention convenus entre les parties.

Les matériels, outils et produits nécessaires à la réalisation de la mission demeurent à la charge du Client, lequel s'engage à les fournir à son ou ses intervenants en bon état de fonctionnement et de maintien.

Un accès à l'eau potable ainsi qu'aux commodités sera aménagé pour l'intervenant.

Le Client comprend et accepte, pour des questions liées à sa propre sécurité :

- de prévoir un emplacement sécurisé destiné à recueillir et consigner les objets de valeur, effets personnels, moyens de paiement, ou tout autre bien dont il souhaite s'assurer l'intégrité.
- de s'abstenir de procéder ou participer à tous dons, legs, prêts/emprunts, paris, procuration avec l'intervenant missionné par la Société, et, plus généralement, avec l'ensemble du personnel de la Société.

### **3.2 Modification de la prestation**

Nonobstant les dispositions de l'article 4.2 des CGS, toute modification du contrat de prestation sollicitée par le Client (i.e. : horaires de l'intervenant, volume des interventions...) ne pourra être prise en compte, avec l'accord de la Société, que si elle est notifiée par écrit à la Société, moyennant un préavis d'un mois.

En cas d'hospitalisation toutefois, aucun préavis ne sera dû.

## **Article 4 - Tarifs – Paiement**

### **4.1 Tarif de la prestation**

En contrepartie de la prestation fournie, la Société facturera au Client le montant convenu à l'occasion de la signature du devis, ou, s'il diffère, dans le contrat de prestation.

Nonobstant les dispositions de l'article L. 347 -1 du Code de l'action sociale et des familles et du pourcentage maximal fixé par arrêté ministériel, ce tarif pourra être amené à évoluer en fonction des évolutions législatives et réglementaires, et notamment :

- De l'évolution de la législation fiscale, sociale et familiale, et notamment de l'augmentation des cotisations et charges sociales, fiscales, ainsi que de la TVA,
- De l'évolution du tarif prestataire horaire en cas de prise en charge partielle ou totale par un organisme payeur,
- Des majorations salariales de l'intervenant, inhérentes au Code du travail, et notamment de la majoration à 100% des heures travaillées à l'occasion de jours fériés chômés (1er mai et 25 décembre).

### **4.2 Champ de la prestation**

Le tarif ainsi facturé s'entend toute taxe comprise (TTC), et inclut limitativement les seules prestations énumérées au devis et au contrat.

Sont ainsi notamment exclues les frais de repas ou d'hébergement, les déplacements ou voyages à l'initiative du Client, le matériel spécialisé nécessaire à l'exécution de la mission (ex. : appareillages, lève-malade, verticalisateur, disque rotatif, protections, produits d'entretien, gants...) qui demeurent à la charge du Client.

Le lieu de la prestation étant situé au domicile du Client, et, en tout état de cause, hors de contrôle de la Société, la prestation sera facturée sur la base des heures convenues et déclarées au moyen de la fiche de présence co-signée. Le Client comprend et accepte que toute heure réalisée en dehors du cadre ainsi défini et sans concertation avec la Société reste à sa charge, ainsi que les risques relatifs à la législation sur le temps de travail en découlant.

A l'exception des cas de force majeure (i.e. : hospitalisation...), toute heure convenue entre le Client et la Société, et annulée ou non effectuée pour des motifs ponctuels inhérents au Client pourra lui être facturée dès lors, notamment :

- que cet empêchement n'aurait pas été déclaré dans des délais permettant une modification du planning de l'intervenant, soit 3 jours ;
- que l'inexécution de la prestation par l'intervenant résulterait de l'exercice de son droit de retrait, en raison, notamment, des conditions d'accès, d'équipement, d'aménagement ou de sécurité (produits, matériels non conformes ou non adaptés) du domicile comme de la mission.

### **4.3 Facturation et paiement**

#### **4.3.1 Facturation**

Les factures correspondant à la prestation réalisée sont éditées et transmises au Client à échéance mensuelle, sur la base des feuilles de présence co-signées.

Ces factures sont payables à réception, et sans délai, nonobstant les dispositions particulières spécifiques aux Clients ayant opté pour le prélèvement automatique.

#### 4.3.2 Dépôt de garantie

Le Client comprend et accepte qu'à l'exception des cas de subrogation de paiement par un organisme payeur, un dépôt de garantie correspondant à 1 mois de prestations sera versé concomitamment à la signature du contrat.

Ce dépôt de garantie, encaissé par la Société, lui sera restitué dans un délai de 48h à compter de la fin du contrat, sous réserve, toutefois, que l'intégralité des factures dues ait été acquittée. A défaut, le solde de ces factures sera directement imputé sur ce dépôt.

#### 4.3.3 Modalités de paiement

Le règlement peut s'effectuer par prélèvement automatique, virement, chèque ou CESU.

#### 4.3.4 Retards et incidents de paiement

Conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de commerce, tout retard dans le paiement des factures mensuelles donnera lieu :

- à une mise en demeure du Client par courrier recommandé, doublé d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement,
- puis, à défaut de règlement intégral du montant dû dans les 15 jours calendaires faisant suite à la première présentation de cette mise en demeure au domicile du Client, à des pénalités de retard calculées au jour le jour et jusqu'au paiement intégral, par application du taux de 8% par an sur le montant TTC dû.

Ces mêmes indemnités et pénalités seront également encourues en cas d'impayé ou de rejet de paiement, par exemple pour absence de provision.

Enfin, le Client comprend et accepte qu'en cas de recours à un organisme payeur, avec ou sans subrogation de paiement, le défaut de règlement des sommes facturées pour une raison imputable au Client (i.e. : dossier incomplet, absence de renouvellement en temps et en heure du plan d'aide ou de la prise en charge...), le Client restera redevable de l'intégralité des heures facturées et non acquittées par l'organisme payeur.

En cas de survenance de l'un des retards ou incidents susmentionnés, la Société se réserve la possibilité, en complément des pénalités rappelées, de suspendre ou d'annuler les prestations, sans préavis.

## **Article 5 - Responsabilité – Assurances**

### **5.1 Responsabilité**

#### 5.1.1 Financement des prestations et avantages fiscaux

Le Client comprend et accepte que les éventuelles aides au financement des prestations délivrées par les organismes sociaux (ex. PCH, APA...), ou les avantages, notamment fiscaux, dont il pourrait bénéficier au titre de ces prestations, demeurent indépendants de la relation contractuelle convenue entre les parties. L'octroi de ces aides ou avantages publics demeure en effet conditionné par une réglementation propre et indépendante de Vitalliance.

En conséquence, la Société s'engage à prêter tout son concours au Client pour lui permettre d'accéder au bénéfice de ces aides et avantages. A cet effet, la Société adressera en fin d'année au Client une attestation fiscale, lui permettant, le cas échéant, de faire valoir ses droits.

Toutefois, elle ne peut se substituer à l'organisme dispensant ces aides, ni être tenue pour responsable en cas de non attribution de ces avantages par les autorités décisionnaires.

#### 5.1.2 Garantie de continuité de service

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, la Société s'engage à tout mettre en oeuvre afin de pourvoir au remplacement immédiat de l'intervenant empêché.

Compte-tenu, toutefois, de l'existence d'impondérables dont le Société ne pourrait être tenue pour responsable (i.e. : absence ou indisponibilité d'intervenants, injoignabilité, cas de force majeure...), cet engagement ne peut s'entendre que d'une obligation de moyens, ce que le Client comprend et accepte.

## **5.2 Assurance**

La Société s'engage à fournir les assurances nécessaires afin de couvrir, dans les limites de son éventuelle responsabilité, les dommages occasionnés par l'intervenant dans l'exercice de sa mission.

De son côté, le Client prend l'engagement de signaler immédiatement à la Société, et, en tous les cas, dans un délai maximum de 48h par écrit, tout incident constaté.

La responsabilité de la Société ne saurait toutefois être mise en cause que sous les réserves suivantes :

- Participation directe ou indirecte du Client au dommage, notamment en raison de négligences, ou de défectuosité des lieux ou du matériel fourni par lui,
- Dommage causé pour des prestations, à des personnes, à des horaires, ou dans des lieux non expressément prévus au contrat,
- Non-respect des dispositions de prudence mentionnées à l'article 3.1 des CGS,
- Non-respect du délai de 48h précité.

## **III – TERME DU CONTRAT**

### **Article 6 – Résiliation du contrat**

Les parties peuvent décider de mettre fin à leurs relations à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois avant la date souhaitée de fin du contrat de prestation.

Cette résiliation s'effectuera, à peine d'irrecevabilité, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception à la Société ou au Client.

### **Article 7 – Détournement et non-sollicitation**

Pendant toute la durée du contrat de prestation, et jusqu'à deux ans après le terme de ce contrat, le Client s'interdit d'engager à son service ou de faire engager ou travailler d'aucune manière, directe ou indirecte, tout intervenant salarié ou présenté par la Société.

En cas de non-respect de cet engagement, le Client sera redevable envers la Société d'une indemnité de 5.000€, sans préjudice d'éventuelles actions judiciaires pouvant être menées par la Société.

## **IV – DISPOSITIONS ADDITIONNELLES**

### **Article 8 – Données personnelles**

Les données à caractère personnel dont la Société aurait été rendue destinataire pour les besoins de la relation commerciale, demeurent strictement confidentielles et à usage interne, sauf pour les besoins indispensables à la réalisation de la prestation (i.e.: coordination avec l'organisme payeur...).

Elles seront conservées par la Société durant le temps nécessaire à l'exécution du contrat de prestations.

En application des dispositions de la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification de ces données. Ce droit pourra être exercé à tout moment par le Client, en adressant sa demande au siège de la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **Article 9 – Droit applicable et juridictions compétentes**

Les présentes CGS sont régies par le droit français.

Toute question, réclamation, ou exercice d'un droit visé aux présentes pourra être adressé au siège social de la Société, sis 35 rue des Abondances – 92100 Boulogne-Billancourt.

Tout litige relatif aux présentes CGS survenant entre les parties sera soumis aux juridictions compétentes.