

Conditions générales de service (CGS)

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 cocontractant (le « **Client** »).

Les présentes CGS, expressément annexées au devis, sont mises à disposition du Client à son Agence, ainsi que sur le site internet de la Société (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.

À compter de la signature du devis, le Client bénéficie toutefois du délai de rétractation prévu aux dispositions de l'article

L. 221-18 et s. du Code de la consommation et mentionné à l'article 2 des présentes CGS.

À 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. 221-18 et s. et suivants du Code de la consommation. À titre informatif, au 1^{er} 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 par tous moyens de déclaration dénuée d'ambiguïté, 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.

Conformément aux dispositions de l'article L221-25 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 rétractation.

Pendant ce délai, le Client dispose d'un droit de résiliation à tout moment et sans préavis. Dans ce cas, seules les prestations effectivement réalisées seront facturées.

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, les chargés de clientèle Vitalliance ou

tout autre membre du personnel de la Société, et plus généralement toute personne directement ou indirectement concernée par Vitalliance.

Des contrôles inopinés peuvent être effectués par Vitalliance dans un souci d'amélioration continue.

3.2 Contrôle de la réalisation des prestations

Un système de télégestion est mis en place pour le suivi des interventions. Il permet l'enregistrement des heures d'arrivée et de départ, et de l'objet de l'intervention, via un outil mis à disposition par Vitalliance ou le téléphone fixe du Client (dans ce dernier cas, selon le contrat de téléphonie du Client, l'appel peut représenter le coût d'un appel local).

Le Client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestations réalisées.

Les relevés de télégestion permettent la facturation des prestations et servent de justificatif auprès des organismes financeurs.

En dehors des situations d'urgence mettant en péril la sécurité du Client ou de l'intervenant, la télégestion est le seul cas de recours au poste téléphonique du Client.

En cas d'impossibilité matérielle d'utiliser le poste téléphonique du Client, un relevé d'heures papier remplacera exceptionnellement la télégestion.

Quel que soit le mode de suivi des interventions, il constitue la base de facturation des prestations, en-dehors des cas où la non-réalisation de la prestation est imputable au Client et entraîne une facturation.

3.3 Le transport

Dans le cadre de son maintien à domicile, le Client peut souhaiter que les intervenants à domicile qui interviennent à son domicile le véhiculent.

Les intervenants à domicile devront être titulaires du permis B.

Si les intervenants à domicile conduisent le véhicule du Client, ce dernier déclare avoir souscrit une assurance pour le tiers conducteur (ou que le véhicule qui lui est prêté ou mis à disposition est assuré dans les mêmes conditions). Le Client fera parvenir une copie de l'assurance souscrite sous 3 jours à Vitalliance ainsi que la preuve de son paiement pour la période en cours. Une copie du paiement à échéance devra également être fournie à Vitalliance.

À défaut de production des documents demandés, l'intervenant à domicile ne sera pas autorisé à conduire le véhicule du Client.

Toute conduite sur demande du Client mais sans accord de Vitalliance engagera la responsabilité du Client.

Si les intervenants à domicile conduisent leur véhicule personnel, le Client accepte de payer à Vitalliance le surcoût d'assurance que son transport pourrait générer auprès de l'assureur des intervenants à domicile.

Le Client s'engage à rembourser tous frais engagés par l'intervenant à domicile dans le cadre de la conduite du véhicule et à prendre en charge les éventuelles amendes si celles-ci sont directement liées à ses demandes particulières (mauvais stationnement par exemple) et ne sont pas imputables à l'intervenant à domicile.

3.4 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 (1^{er} 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 exclus 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 télégestion. Le Client comprend et accepte que toute heure réalisée en-dehors du cadre ainsi défini et sans concertation avec la Société restera à sa charge, ainsi que les risques relatifs à la législation sur le temps de travail en découlant.

À 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 relevés de pointage.

Ces factures sont payables à réception, et sans délai, nonobstant les dispositions particulières spécifiques liées à la prise en charge du Client.

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 sept (7) jours ouvrés à compter de la fin du contrat, sous réserve, toutefois, que l'intégralité des factures dues ait été acquittée. À 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. Les modes de paiement non dématérialisés seront facturés mensuellement au Client selon les termes du devis validé.

Il est recommandé au Client lorsque c'est possible de privilégier une version dématérialisée du paiement des factures.

4.3.4 Retards et incidents de paiement

Tout retard dans le paiement des factures mensuelles donnera lieu :

- à une lettre de relance qui engendrera la facturation de frais supplémentaires pour recouvrement de 45 € à une mise en demeure du Client par courrier recommandé qui engendrera également des frais supplémentaires de recouvrement de 45€.
- 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 15% par an sur le montant TTC dû.

Des pénalités de 25€ 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. À 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 la 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 matière de délais, en raison de négligences, de décisions infondées empêchant l'exécution du contrat, 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

6.1 Conditions générales de résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des parties

Les parties peuvent décider de mettre fin à leurs relations à tout moment, sans préavis avant la date souhaitée de fin du contrat de prestation.

Cette résiliation s'effectuera, à peine d'irrecevabilité, par envoi d'une notification écrite par tous moyens à la Société ou au Client.

6.2 Conditions de résiliation pour cas particuliers

Résiliation du contrat pour défaut de paiement : Le défaut de paiement de la facture dans un délai de 60 jours après son émission en dépit de deux lettres de rappel pourra donner lieu à la résiliation immédiate du présent contrat.

Résiliation du contrat en cas d'impossibilité pour l'agence d'exercer son activité du fait du Client : La résiliation s'effectue à compter de la date d'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, constatant le motif de résiliation.

Rupture du contrat en cas de décès : En cas de décès du Client, la résiliation est immédiate et sans préavis.

Toutes les situations imposées par l'urgence (placement en long ou moyen séjour, hospitalisation...) entraînent de plein droit la suspension immédiate du contrat.

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 personnelles du Client (entre autres nom, prénom, adresse, téléphone, état de santé) collectées par l'entreprise dans le cadre d'une contractualisation éventuelle sont traitées par la Société dans le but de produire et d'exécuter le contrat de prestation. Le consentement du Client au traitement de ses données personnelles conditionne donc l'exécution du contrat. Le Client est en droit de retirer son consentement à tout moment (par l'envoi d'un mail, d'une lettre simple ou d'une lettre RAR). Il reconnaît alors que le contrat ne peut plus être pleinement exécuté.

Les données personnelles collectées sont conservées pendant 5 ans après la fin du contrat. Elles doivent être mises à jour régulièrement afin de permettre la bonne exécution du contrat. Durant la période de conservation des données, la Société s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires pour assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles fournies.

L'accès aux données personnelles du Client est strictement limité aux employés de la Société et, le cas échéant, aux sous-traitants de la Société, qui doivent se soumettre à une obligation de conformité et qui ne peuvent faire usage des données qu'en accord avec les dispositions contractuelles de Vitalliance et la législation applicable. En dehors des cas énoncés, les données personnelles 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, etc.).

Conformément à la réglementation en vigueur définie par la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et par le règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable au 25 mai 2018), le Client en donnant son consentement pour le traitement de ses données personnelles reconnaît être informé des droits dont il dispose :

- droit d'accès et à la portabilité des données ;
- droit à l'effacement des données ;
- droit à l'opposition à la prospection à tout moment ;
- droit à la rectification des données ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- droit à la renonciation du consentement.

Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer ses droits en contactant, par courrier

recommandé avec accusé de réception, le délégué à la protection des données : Florence Espagnacq, Vitalliance, 5 rue Blondel, 92400 Courbevoie.

Article 9 – Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGS sont régies par le droit français.

Toute question, réclamation ou tout exercice d'un droit visé aux présentes pourra être adressé au siège social de la Société, sis 5 Rue Blondel – 92400 Courbevoie.

En application des articles L211-3 et L616-1 du Code de la consommation, les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution de l'interruption ou de résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation conformément au règlement de médiation de l'organisme ANM-Conso auquel les parties déclarent adhérer.

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