

## 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](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.

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

Conformément aux dispositions des articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un droit de se rétracter et de mettre fin à l'exécution du contrat dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la conclusion du contrat sans frais et sans avoir à motiver sa décision. Compte tenu de ce délai, l'exécution des prestations par Vitalliance ne pourra débuter avant la fin du délai de rétractation.

Si le Client souhaite que l'exécution de la prestation de service débute avant la fin du délai de rétractation, il en informera alors Vitalliance qui recueillera sa demande expresse sur papier ou support durable. A cet égard, le Client est informé qu'en application de l'article L 221-25 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de fournitures de services dont l'exécution a commencé avec l'accord du Client avant la fin du délai de rétractation. Dans ces conditions, si le Client exerce son droit de rétractation alors que la prestation a commencé à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, il devra s'acquitter auprès de Vitalliance du montant correspondant aux prestations fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Afin d'exercer son droit de rétractation, et conformément à l'article L 221-21 du Code de la consommation, le Client doit informer Vitalliance de sa volonté de se rétracter en faisant parvenir au siège de la société, ou à l'agence à laquelle il est rattaché, soit le formulaire de rétractation, soit une déclaration dénuée d'ambiguïté avant l'expiration du délai de 14 (quatorze) jours. En tout état de cause, Vitalliance attire l'attention du Client sur la nécessité de veiller à ce que les conditions dans lesquelles Vitalliance est informé de sa volonté d'exercer son droit de rétractation permettent d'établir sans ambiguïté le point de départ du délai de rétractation, la charge de la preuve reposant sur le Client.

### 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.

Dans une optique d'amélioration de la qualité de nos services, Vitalliance propose des formations à ses intervenants afin de les faire monter en compétence et de les professionnaliser sur les spécificités de chacun de ses clients, aussi des binômes peuvent être mis en place au domicile.

##### 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, (i) soit par leur propre moyen et sous la responsabilité de Vitalliance, (ii) soit au moyen du véhicule personnel du Client. A cet effet, et afin de valider expressément le choix du Client, ce dernier s'engage à compléter et à retourner signé à Vitalliance le document intitulé « Demande particulière de prestation de service ». Il est précisé que cette prestation de conduite de véhicule n'a qu'un caractère accessoire par rapport à l'aide à domicile délivrée par Vitalliance pour répondre à un besoin ponctuel, et ne saurait constituer l'ensemble des tâches demandées à l'auxiliaire de vie Vitalliance.

Afin de pouvoir exécuter cette prestation, les intervenants devront être titulaires du permis B et être autorisés à conduire sur le territoire français. A défaut, la prestation de demande particulière liée à la conduite de véhicule ne pourra être délivrée par Vitalliance, ce que le Client reconnaît et accepte.

Dans l'hypothèse où d'un commun accord avec le Client, les intervenants à domicile conduisent le véhicule du Client, ce dernier s'engage à ce que le véhicule mis à disposition de l'intervenant à domicile Vitalliance soit en bon état d'entretien, et à jour de l'ensemble des révisions recommandées par le constructeur, ainsi qu'à jour du contrôle technique. Le Client s'engage à fournir à Vitalliance les documents correspondants. Par ailleurs, aux fins de l'exécution de ladite prestation, le Client déclare avoir souscrit auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et s'engage à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une assurance pour le tiers conducteur destinée à couvrir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité contractuelle, civile délictuelle ou quasi délictuelle, à raison des dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient être causés aux intervenants de Vitalliance dans le cadre de la conduite du véhicule, et/ ou qui pourraient être causés par l'intervenant Vitalliance aux tiers lors de l'exécution de prestation de conduite de

véhicule. A cet effet, le Client s'engage à transmettre à Vitalliance dans un délai de 3 jours à compter de la signature du contrat les attestations d'assurance correspondantes avec la preuve du paiement y afférente.

Le Client reconnaît et accepte que la fourniture de ces documents par le Client constitue une condition essentielle et déterminante de la délivrance de ladite prestation par Vitalliance, sans laquelle celle-ci ne saurait avoir lieu. Vitalliance ne saurait en aucun cas engager sa responsabilité en cas de refus de délivrer ladite prestation du fait du défaut de fourniture des documents demandés.

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 notamment les péages 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. Le transport du client par les intervenants conduisant leur véhicule personnel donnera lieu à une facturation au client des frais kilométriques au taux minimal de 0,85 centimes d'euros par kilomètre. Cette facturation fera l'objet d'une ligne additionnelle dans la facture mensuelle avec la prise en charge des 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

Le prix s'entend TTC et n'est sujet à aucun supplément sauf à tenir compte des évolutions défini par arrêté interministériel (article L347-1 du Code de l'action sociale et des familles), lesquelles pourront être répercutées sur la facturation du Client.

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<sup>er</sup> 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 et restent intégralement à sa charge 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 Modalités de paiement

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

Il est recommandé au Client lorsque c'est possible de privilégier une version dématérialisée du paiement des factures. Pour tout paiement par voie dématérialisée, les frais de gestion de dossier seront offerts au Client.

#### 4.3.3 Retards et incidents de paiement

Les factures sont payables à réception et sans délai.

À défaut de paiement d'une facture sous 30 jours, Vitalliance adressera au Client une mise en demeure.

En cas de défaut de paiement de toute somme due par le client dans les huit (8) jours de la mise en demeure qui lui en aura été faite, Vitalliance pourra suspendre toute prestation en cours. Les sommes non payées porteront intérêt à compter de l'expiration du délai de huit (8) jours susvisé, au taux prévu par la réglementation applicable. En outre, Vitalliance se réserve le droit de réclamer au client le remboursement des frais bancaires qu'elle aurait été contrainte de supporter du fait d'un rejet de prélèvement bancaire ou de la présentation au paiement d'un chèque.

Il est rappelé au Client que la mise en place du prélèvement automatique permet d'éviter tout retard de paiement.

## 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 œuvre afin de pourvoir au remplacement immédiat de l'intervenant empêché.

En cas d'impossibilité pour Vitalliance de délivrer la prestation convenue, la prestation ne sera pas facturée.

### 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, 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,

### 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 – Démarchage téléphonique

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le client peut s'inscrire gratuitement sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) sur lequel tout consommateur peut demander de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours,

Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

#### Article 10 – Droit applicable et juridictions compétentes

Les présentes CGS sont régies par le droit français.

Pour toute question, réclamation ou tout exercice d'un droit visé aux présentes; le Client pourra s'adresser à Vitalliance au siège social de la Société, sis 5 Rue Blondel – 92400 Courbevoie ou à l'adresse mail [reclamation@vitalliance.fr](mailto:reclamation@vitalliance.fr).

En application des articles L211-3 et L616-1 du Code de la consommation, en cas de litige, pour 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 le Client, Vitalliance garantit au Client le recours à un dispositif de médiation de la consommation. Le Client pourra alors saisir le service de médiation de l'organisme ANM-CONSO directement en ligne sur [www.anm-conso.com](http://www.anm-conso.com) ou par voie postale à l'adresse ANM Conso 2 Rue de Colmar – 94300 VINCENNES.

Chacune des parties est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée, et si nécessaire, de porter la demande devant les juridictions compétentes.