

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES DOMIDOM SERVICES

Les Conditions Générales de Services ont pour objet de définir la gamme de services proposée par DOMIDOM SERVICES. Elles regroupent les modalités d'application et les engagements envers les Clients des prestations qui sont réalisées par DOMIDOM SERVICES. Cadre d'application des Conditions Générales de Services :

Territoire : France métropolitaine

Activité : prestataire

Les prestations proposées par DOMIDOM SERVICES s'inscrivent dans le cadre de la loi N° 2005-8421 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne.

Les prestations peuvent bénéficier d'une TVA réduite (actuellement 5,5%) et ouvrir droit à une réduction d'impôt de 50% plafonnée par foyer selon les conditions suivantes :

- dans la limite de 12.000 € pour des prestations d'aide à domicile, d'auxiliaire de vie ou de garde d'enfant

- dans la limite de 3.000€ pour des prestations de jardinage

- dans la limite de 500 € pour du petit bricolage

Article 1 – Démarche qualité

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, DOMIDOM Services effectue périodiquement des contrôles de la qualité de ses prestations, soit par voie téléphonique, soit par écrit (questionnaires de satisfaction), soit par des contrôles au domicile du Client.

Le Client s'efforcera de répondre à ces différentes sollicitations pour aider la société DOMIDOM Services à évaluer le niveau de ses prestations.

L'accord du Client sera obligatoirement sollicité préalablement à tout contrôle physique à son domicile par un membre de l'équipe DOMIDOM Services.

Une charte Qualité DOMIDOM est signée par tous les salariés (personnel administratif et intervenants à domicile). Elle permet de mettre en avant les valeurs partagées par les équipes et l'engagement de chaque collaborateur, dans une prestation de qualité, où chaque Client est placé au centre de toutes nos préoccupations.

La charte Qualité DOMIDOM est incluse dans le livret d'accueil remis au Client.

Article 2 – Evaluation des besoins

DOMIDOM Services opère à une évaluation des besoins. Dans le cadre des prestations relevant de l'agrément qualité (prise en charge de la dépendance et garde d'enfant de moins de 3 ans), cette évaluation se fait obligatoirement au domicile du Client.

Pour les autres prestations ne relevant pas de l'agrément qualité, cette évaluation peut se faire par téléphone.

Cette évaluation, gratuite, est formalisée par une fiche d'évaluation des besoins signée par le Client. Une copie lui est remise.

En fonction de l'évolution des besoins, la fiche d'évaluation peut être modifiée.

Si les modifications demandées sont majeures, elles feront l'objet d'une nouvelle évaluation des besoins par DOMIDOM Services et la proposition d'un nouveau contrat de prestations.

Article 3 - Contractualisation

En amont ou à l'issue de l'évaluation et avant la 1^{ère} mission, DOMIDOM Services remet au Client :

Les présentes conditions générales de vente, Le contrat de prestation de services, Le livret d'accueil, Une copie de la fiche d'évaluation des besoins.

Dans le cas des prestations relevant de l'agrément qualité et pour des situations d'urgence, DOMIDOM Services remet au Client un accord de mise en place. Cet accord de mise place ne se substitue pas au contrat de prestations mais permet au Client de bénéficier de prestations en urgence dans l'attente d'un contrat de prestations.

Article 4 - Résiliation - Préavis

a. Résiliation à l'initiative du Client :

Sous réserve de l'application des dispositions de l'article 13 des présentes Conditions Générales de Services, le contrat de prestations pourra être résilié à l'initiative du Client, par lettre recommandée avec accusé de réception, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis de sept (7) jours ouvrés, à compter de la première présentation de la lettre recommandée. Le non-respect du préavis susvisé entraîne une facturation des heures dues au titre du préavis et une pénalité forfaitaire de 50 €.

Le contrat de prestations pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préavis à l'initiative du Client en cas de manquement grave de l'Agence à ses obligations contractuelles.

Cas particulier : en cas de décès ou d'hospitalisation prolongée de trois (3) mois du Client, le contrat de prestations devient caduc automatiquement.

b. Résiliation à l'initiative de l'Agence :

Le contrat de prestations pourra être résilié à l'initiative de l'Agence, par lettre recommandée avec accusé de réception, à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois, à compter de la première présentation de la lettre recommandée.

Le contrat de prestations pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, sans préavis à l'initiative de l'Agence dans les cas suivants :

- non paiement à échéance du montant de la prestation, passé un délai de 8 (huit) jours après mise en demeure restée sans effet,

- impossibilité majeure dûment justifiée de l'Agence à maintenir la prestation,
- comportement incorrect, agressif, violent....du Client à l'égard du personnel salarié mis à sa disposition par l'Agence.

Article 5 – Modalités financières

a. Tarifs

Le montant de la prestation à payer par le Client est stipulé dans le contrat de prestations. Ce tarif est majoré de 10% pour les prestations de nuit, de 25% pour les prestations planifiées les dimanches et jours fériés et de 50% le 1^{er} mai. Le transport en véhicule du Client par l'intervenant de l'Agence est facturé 0,8 euros TTC par km. L'Agence a contracté une assurance pour pouvoir transporter le Client dans le véhicule personnel de ses salariés.

Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) est obligatoire et sera demandé par l'Agence avant toute intervention à domicile.

b. Révision tarifaire

Toute modification de tarif donnera lieu à un courrier d'information adressé au Client au plus tard un mois avant la date de prise d'effet de la nouvelle grille tarifaire.

A réception de la proposition de la nouvelle tarification, le Client peut dans cette période d'un mois, à tout moment, refuser cette augmentation et résilier immédiatement son contrat de prestation sans pénalité. La résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Agence DOMIDOM Services.

Pour information, les prestations de services rendues par DOMIDOM Services sont soumises aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L. 347-1 du code de l'action sociale et des familles.

Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà effectuées est dû par le Client ou le tiers payeur.

c. Frais de gestion

Dès la signature du contrat de prestations, il est facturé au Client des frais de gestion mensuels de 7€. En cas de cessation anticipée du contrat de prestation, les frais de gestion ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement (sauf application de l'article 3b ci-dessus) ni versement, par l'Agence, d'une indemnité à quelque titre que ce soit.

En cas de paiement par prélèvement bancaire ou de paiement anticipé par CESU, le Client est exonéré des frais de gestion.

d. Facturation

Les heures de prestations sont consignées dans un document écrit, signé par le Client et l'intervenant de l'Agence. Le Client accepte sans conditions ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées.

e. Règlement

Les factures sont éditées en début de mois pour le mois écoulé et payables comptant au plus tard le 15 du mois, au service comptabilité (31 Bd de La Tour Maubourg - 75007 Paris) par chèque bancaire, CESU ou par prélèvement automatique.

Le non-paiement d'une facture par le Client après mise en demeure restée sans effet passé un délai de 8 jours entraînera automatiquement et immédiatement l'arrêt de la prestation et la résiliation du contrat de prestations.

Dans cette hypothèse, l'ensemble des sommes dues par le Client deviendra de plein droit immédiatement exigible sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable ni d'aucune formalité.

En cas de retard de paiement, le Client sera redevable à compter de la date de présentation de la première relance d'une pénalité égale à 1.5 fois le taux d'intérêt légal sur l'ensemble des sommes en retard de règlement.

f. Attestation Fiscale

L'attestation fiscale délivrée par l'Agence ou par la société DOMIDOM Services, au titre de leurs agréments, est adressée au Client en début d'année civile pour l'année écoulée, sauf cas de force majeure (déménagement, décès ou autres).

Seules peuvent ouvrir droit à la réduction d'impôt prévue par l'article 199 sexdecies du code général des impôts, les factures acquittées :

1° Soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque ;

2° Soit par chèque emploi-service universel.

Article 6 – Modification ou annulation des prestations

En cas de modification du planning du fait du Client, le Client s'engage à prévenir l'Agence au plus tard 72 heures avant le début de la prestation pour toute prestation programmée

A défaut d'avoir averti l'Agence dans les délais susvisés et dans l'hypothèse où le planning ne pourrait être modifié, le Client est tenu de payer la prestation initialement convenue.

Ces dispositions sont opposables au Client, sauf en cas d'hospitalisation en urgence ou de décès de celui-ci.

Par ailleurs, le Client s'engage à prévenir l'Agence de toutes les dates programmées par celui-ci engendrant une modification du planning (départ en vacances, hospitalisation programmée...).

Article 7 – Mise à disposition et continuité de services

DOMIDOM Services s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles afin d'assurer au Client les prestations de services décrites dans les présentes conditions générales.

Elle s'engage à mettre à disposition des Clients, des intervenants à domicile compétents, dignes de confiance et possédant une qualification adaptée.

Pour toute prestation relevant de l'agrément qualité, DOMIDOM Services met à disposition du Client un cahier de liaison. Ce cahier de liaison reste au domicile du Client et permet une communication écrite entre le Client, les intervenants, les aidants familiaux et les autres intervenants médico-sociaux.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, DOMIDOM Services prévient immédiatement le Client. Afin de garantir une continuité de services, DOMIDOM Services s'engage sur un remplacement systématique de l'intervenant (sauf opposition du Client ou demande supplémentaire). Si le remplacement ne peut être assuré aux heures et jours initialement prévus, DOMIDOM Services mettra tout en œuvre pour maintenir une prestation dans des délais appropriés à la situation du Client.

Article 8 - Accès au « N° planning »

Dans le cadre de sa démarche qualité, DOMIDOM Services tient à la disposition de ses Clients un numéro dédié à la gestion planning, utilisable uniquement en dehors des horaires d'ouverture de celle-ci. Ce numéro est exclusivement réservé pour :

- avertir l'Agence de l'absence ou du retard injustifié de l'intervenant,
- avertir l'Agence de l'hospitalisation en urgence ou du décès du Client.

Ce numéro n'est divulgué qu'aux Clients bénéficiant de prestations le soir et/ou le week-end et est indiqué sur le contrat de prestations.

Article 9 – Jurisdiction compétente et droit applicable

Tout litige relatif à l'exécution des présentes Conditions Générales de Services et/ou du contrat de prestations relèvera, à défaut d'accord amiable, de la juridiction compétente. Les Conditions Générales de Services et le contrat de prestation sont régis par la loi française.

Article 10 - Obligation de non sollicitation du personnel

En aucun cas le Client ne peut, durant l'exécution du présent contrat embaucher un salarié de l'Agence ou plus généralement de la société DOMIDOM Services à son propre compte. En aucun cas le Client ne peut pendant un délai d'un (1) an à compter de la rupture du présent contrat embaucher un salarié de l'Agence ou plus généralement de la société DOMIDOM Services à son propre compte.

En cas de non-respect de cette obligation, le Client verra sa responsabilité engagée et réparation lui sera demandée devant la juridiction compétente, sans préjudice du paiement à titre de clause pénale, d'une somme de 500 €.

L'Agence ou plus généralement la Société DOMIDOM Services rappelle que le travail dissimulé est passible de sanctions pénales.

Article 11– Responsabilité et assurances

Les salariés de DOMIDOM Services ne sont pas mandatés pour effectuer des retraits d'argent pour le compte du Client et ne peuvent recevoir du Client aucune délégation sur les avoirs, biens ou droits, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs de celui-ci.

La responsabilité de l'Agence et de la société DOMIDOM Services ne pourra être engagée, à quelque titre que ce soit, si le Client a mandaté l'intervenant de DOMIDOM Services pour effectuer des retraits d'argent ou lui a donné délégation sur ses avoirs, biens ou droits, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs.

DOMIDOM Services déclare être assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile du Client. Tout dommage constaté devra être signalé par écrit dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant la prestation concernée. DOMIDOM Services ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretiens fournis par le Client.

Le matériel ou les produits d'entretien nécessaires à la réalisation de la prestation sont fournis par le Client qui s'engage à ce que ceux-ci soient en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur. A défaut, la responsabilité du Client pourra être engagée. En cas de fourniture de matériel ou de produits inadaptés à la prestation demandée, DOMIDOM Services ne pourra garantir la bonne exécution de la prestation.

Article 12 – Dispositions diverses

a. Aide à la constitution de dossiers

DOMIDOM Services peut être amenée à apporter son aide au Client pour la constitution de dossiers de demande d'aides financières diverses auprès d'organismes financeurs. DOMIDOM Services n'est, à ce titre, tenue à aucune obligation de résultat. Le Client devra s'acquitter de l'intégralité des sommes dues à DOMIDOM Services, en cas de non obtention de l'aide financière.

b. Force majeure

DOMIDOM Services et le Client ne pourront être tenus pour responsables de l'inexécution des obligations souscrites au titre du présent contrat si cette inexécution est due à un cas de force majeure. Un cas de force majeure sera

réputé être toute circonstance indépendante de la volonté de l'une des parties et qui ne pourra avoir été raisonnablement anticipée ou prévenue.

c. Application de la Loi Informatique et Libertés

DOMIDOM Services respecte la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, protège la confidentialité des données personnelles du Client et ne les communique pas à des tiers, sauf accord préalable du Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès et le cas échéant, de modification, rectification, suppression et opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : DOMIDOM – 31 Bd de la Tour Maubourg – 75007 Paris

d. Confidentialité

DOMIDOM Services s'engage à considérer comme strictement confidentiel toute information, document, données ou concept concernant le Client, dont elle a eu connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, DOMIDOM Services répond de ses salariés comme d'elle-même.

DOMIDOM Services, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si DOMIDOM Services en a eu connaissance, ou les a obtenus de tiers par des moyens légitimes.

e. Modifications des conditions générales de vente

DOMIDOM Services se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de Services Le Client est alors informé des nouvelles conditions générales de Services dans un délai d'un mois avant la date d'application.

Le Client peut dans cette période d'un mois, à tout moment, refuser les nouvelles Conditions Générales de Services et résilier immédiatement son contrat de prestations sans pénalité. La résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Agence DOMIDOM Services.

ARTICLE 13 – Conditions particulières applicables aux commandes ou au contrat soumis au code de la consommation - Articles L.121-23 à L.121-26

En cas de démarchage au domicile du Client, celui-ci disposera d'un droit de rétractation qui pourra être exercé dans un délai de sept (7) jours à compter de la commande ou signature du contrat de prestations, en utilisant le formulaire prévu à cet effet en fin de contrat. Les dispositions des articles L. 121-23 à L. 121-26 du Code de la Consommation reproduites ci-dessous sont alors applicables :

Art. 121-23 :

« Les opérations visées à l'article L 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au Client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Noms du fournisseur et du démarcheur.
- 2° Adresse du fournisseur.
- 3° Adresse du lieu de conclusion du contrat.
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés.
- 5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services.
- 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1.
- 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 ».

Art. 121-24 :

« Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du Client ».

Art. 121-25 :

« Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le Client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat, par laquelle le Client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat, est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27 ».

Art. 121-26 :

« Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du Client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation. »

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement. »