

CONDITIONS GENERALES - CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES A DOMICILE

Le présent contrat est conclu entre :

D'une part,

L'agence DomusVi Domicile de Pierrefitte,
Établissement de la SAS Nurse Alliance France, société par actions simplifiée au capital de 35 760 euros, dont le siège social est 42 rue des Chantiers – 78 000 Versailles, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Versailles, sous le numéro 482 806 072,
Agréée et Déclarée sous le numéro SAP 482806072
Représentée par Annick Huyghe, Président

ET

D'autre part,

Article 1 L'OBJET DU CONTRAT

Ce contrat précise :

- les prestations d'aide à la personne retenues par le Client
- les modalités selon lesquelles ces prestations sont délivrées par l'agence et réglées par le Client.

Il est conclu pour une durée indéterminée.

Article 2 LA GARANTIE DE CONTINUITÉ DU SERVICE

La continuité du service est assurée sauf cas de force majeure.

En cas d'absence prévue d'un intervenant à domicile, son remplacement est organisé et l'intervention est assurée, dans la mesure du possible, dans les horaires habituels.

En cas d'absence imprévue, le remplacement est assuré dans un délai maximum de 24h à partir de la connaissance de l'absence pour les cas d'urgence. Pour les aides dans les actes essentiels de la vie courante, une solution est recherchée avec les proches pour que le Client n'ait pas à subir de préjudice du fait de l'absence.

Article 3 LE CONTROLE DE LA REALISATION 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, gratuitement, via le poste téléphonique du Client enregistré dans la base de télégestion (fixe ou portable). Le Client s'engage ainsi à permettre à l'intervenant l'accès à son poste téléphonique.



Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

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'heure papier remplacera exceptionnellement la télégestion.

La durée des interventions est celle prévue aux conditions particulières signées entre les parties. Toute modification de la durée d'intervention nécessite préalablement un échange et un accord entre le Client et l'agence DomusVi Domicile représentée par le coordinateur.

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 (voir article 6 et 13).

Article 4 LES TARIFS

Article 4.1 – Fixation des tarifs

Les tarifs en vigueur à la date de signature du présent contrat sont précisés dans les conditions particulières, conformément aux tarifs en vigueur sur le Réseau DomusVi Domicile mentionnés dans la fiche tarifaire jointe au Livret d'accueil.

Le tarif horaire des prestations réalisées après 21 heures et avant 6 heures (hors forfait nuit), ainsi que les dimanches et jours fériés est majoré de 30 %.

Les jours fériés s'entendent des : lundi de Pâques, 8 mai, jeudi de l'Ascension, lundi de Pentecôte, 14 juillet, 15 août, 1^{er} novembre, 11 novembre.

Le tarif des prestations réalisées les 25 décembre, 1^{er} janvier et 1^{er} mai est majoré de 100 %.

Toute modification qualitative, quantitative ou tarifaire (hors celle fixée à l'article 4.3 du présent contrat) doit faire l'objet d'un avenant daté et signé annexé au présent contrat.

Les prix étant indiqués TTC, DomusVi Domicile se réserve le droit d'appliquer les nouvelles dispositions légales dans l'hypothèse où le taux de TVA serait modifié.

Aucun frais d'ouverture de dossier, ni frais d'inscription n'est dû par le Client à l'entrée.

Article 4.2 – Exclusions

Les tarifs ne prennent pas en compte le matériel (gants, serpillères, seau etc.) et les produits d'entretien (conformes à la législation en vigueur, dans leur contenant d'origine, permettant la consultation des précautions d'emploi) nécessaires à la réalisation de la prestation, que le Client s'engage à fournir faute de quoi la non réalisation de la prestation ne pourrait être imputable à DomusVi Domicile.

Les consommations d'eau, d'électricité et de gaz nécessaires à la bonne réalisation de la prestation restent à la charge du Client.

Article 4.3 – Révision

Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

Les tarifs sont révisés chaque année au 1^{er} janvier à la suite de la publication de l'arrêté prévu par la réglementation en vigueur.

Cette augmentation est communiquée au Client après la publication de l'arrêté.

La publication de cet arrêté après le 1^{er} Janvier ne fait pas obstacle à l'application de cette augmentation à partir du 1^{er} Janvier.

Article 5 LIEU D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le lieu d'exécution des prestations, précisé dans les coordonnées du Client, constitue un élément essentiel du contrat. Toute modification de ce lieu, ponctuelle ou pérenne, entraîne la révision des conditions particulières du contrat.

Article 6 LE TRANSPORT

Dans le cas où le Client souhaite prêter son véhicule au domiticien pour effectuer un trajet (courses, ...) dans le cadre de l'intervention, ou se faire transporter dans son véhicule, il doit :

- Demander l'accord préalable au référent de l'agence.
- Fournir l'attestation de son assurance prévoyant la couverture du domiticien qui utiliserait son véhicule, ainsi que les justificatifs de contrôle technique et révision inférieurs à 2 ans.
- Assumer les frais inhérents au déplacement.

Cette prestation est facturée au tarif horaire.

Tout autre déplacement assuré avec un véhicule de l'agence, ou un véhicule personnel d'un domiticien, fera l'objet d'une facturation de frais kilométriques sur la base du tarif kilométrique « Accompagnement véhiculé » Domusvi Domicile, qui s'ajoute à la facturation horaire. Le nombre de kilomètres réalisé fait l'objet d'un relevé kilométrique en fin de prestation.

Article 7 LES MODALITES GENERALES DE FACTURATION

Tous les débits de mois, le Client reçoit la facture des prestations réalisées le mois précédent reprenant :

- Les différentes prestations réalisées
- Les tarifs applicables aux dites prestations
- Le montant total dû par le Client pour le mois
- Le restant dû du Client, lorsque les prestations font l'objet d'un financement partiel ou total versé directement à DomusVi Domicile par un organisme, dans les conditions de l'article 8.

Les interventions qui n'ont pu être réalisées du fait du Client lui sont facturées si ce dernier n'a pas respecté le délai d'information de 7 jours prévu à l'article 13, et ce, sur la base du montant total prévu aux conditions particulières.

La personne qui s'engage au règlement des factures peut être différente de la personne bénéficiaire des prestations. Les noms et coordonnées de cette personne sont indiqués dans les conditions particulières.

Article 8 LA PRISE EN COMPTE DU FINANCEMENT DES PRESTATIONS PAR UN ORGANISME (Conseil Général, caisse de retraite, mutuelle...)

La totalité du coût des prestations réalisées est facturée au Client et due par le Client.

Toutefois, certains conventionnements permettent au Client, s'il remplit les conditions propres au

Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

conventionnement concerné, de demander le versement de son aide financière directement à DomusVi Domicile, selon la validation de son plan d'aide (notification de prise en charge). Dans ce cas, les sommes versées viennent automatiquement en déduction des dus du Client.

En tout état de cause, le Client reste redevable des sommes non versées par l'organisme financeur.

Article 9 LES MODALITES DE PAIEMENT

Le règlement se fait à la date de réception de la facture et au plus tard le 25 du mois de réception. Cette date limite pourra être modifiée pour des raisons d'organisation. Le Client en sera informé.

Le mode de règlement privilégié est le prélèvement automatique. Le Client s'engage à informer DomusVi Domicile par écrit de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire.

Dans les autres cas, le Client s'engage à payer les interventions effectuées directement au service facturation, dont les coordonnées sont mentionnées sur sa facture.

En aucun cas, le règlement peut être remis aux salariés intervenants à domicile.

DomusVi Domicile accepte les règlements par CESU préfinancés et CESU « SORTIR PLUS ». Ces CESU sont valables pour les prestations réalisées au plus tard au 31 janvier de l'année N+1 figurant sur le CESU. Toutefois, dans ce cas, DomusVi Domicile ne pourrait prendre en compte au titre du règlement de la facture, les CESU reçus après le 20 février de l'année N+1.

Par ailleurs, le règlement par virement, chèque bancaire ou CESU donne lieu au versement d'une garantie de paiement. Cette garantie de paiement est encaissée, à l'issue du délai de rétractation de 7 jours. Elle est non productive d'intérêt.

Pour les prestations régulières, le montant de la garantie de paiement correspond à 4 semaines théoriques de prestations, telles que convenues aux conditions particulières. Pour les prestations ponctuelles, le montant de la garantie de paiement correspond à la moitié du montant total des prestations.

En cas de modification des prestations en cours de contrat, le montant de la garantie de paiement pourra être révisé à la hausse ou à la baisse. Cette révision est automatique pour toute modification à durée indéterminée ainsi que pour les modifications à durée déterminée d'au moins trois mois.

En cas de rupture du contrat pour quel que motif que ce soit, cette garantie de paiement sera imputée sur le règlement de la dernière facture et le cas échéant, les sommes restantes seront restituées au Client, au plus tard le 30 du mois suivant la fin du contrat.

Les relances liées à un retard de paiement ou à un rejet de prélèvement automatique donneront lieu à l'application de pénalités de retard, qui seront égales à 3 fois le montant du taux d'intérêt légal en vigueur. Ces pénalités de retard seront appliquées le lendemain de la date limite de paiement, jusqu'au paiement effectif encaissé.

En cas de frais bancaires supportés par DomusVi Domicile du fait du rejet d'un chèque, virement ou prélèvement, ceux-ci seront intégralement à la charge du Client.

Le non paiement prolongé de factures à l'échéance pourra entraîner d'une part l'exigibilité immédiate des factures non encore échues et d'autre part la suspension de toute commande ou prestation en cours, sans préjudice des facultés de résiliation prévues à l'article 14.2 des présentes conditions générales.

DomusVi Domicile s'engage à fournir une attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur. Cette attestation mentionne les montants effectivement acquittés par le Client au titre des prestations de l'année écoulée.

Article 10 DOCUMENTS REMIS AU CLIENT - ACCEPTATION DE LEUR CONTENU

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter le contenu des différents documents qui lui sont remis : conditions générales, annexes et conditions particulières du présent contrat, livret d'accueil et ses annexes, règlement de fonctionnement.

Le Client atteste sur l'honneur l'exactitude des informations fournies. A défaut, DomusVi Domicile ne pourra être tenu responsable ou engager sa responsabilité en raison du caractère erroné des informations fournies par le Client, tant sur le plan d'aide que sur le suivi des prestations.

Article 11 DEBAUCHAGE DE PERSONNEL

Après la résiliation du contrat et pendant une durée de 6 mois, le Client s'interdit tout débauchage du personnel de l'agence sauf accord écrit préalable de l'autre partie sous peine d'indemnité correspondant à 800 € T.T.C.

Article 12 DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CONSOMMATEUR

Article 12-1 Délai de renonciation de 7 jours en cas de démarchage a domicile

Lorsque le contrat a été conclu suite à un démarchage à domicile, les dispositions des articles L.121-21 et suivants du Code de la consommation sont applicables.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance qu'il dispose alors d'un délai de 7 jours à partir de la signature du contrat pour renoncer aux prestations en application de l'article L.121-21 du Code de la consommation. Pendant ce délai, le Client dispose d'un droit de résiliation permanent, sans indemnité ni préavis.

Les conditions d'exercice de cette faculté de renonciation sont précisées aux articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 du Code de la consommation, dont le texte intégral est repris en annexe.

Conformément à ces dispositions, les prestations ne peuvent dans ce cas débiter avant l'expiration de ce délai de 7 jours.

Le Client pourra néanmoins demander à déroger à ce délai en cas d'urgence.

Article 12-2 Les dispositions relatives à l'abus de faiblesse du Code de la consommation

Article L122-8 :

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues par l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un

Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice peuvent être prononcées cumulativement.

Article L122-9 :

Les dispositions de l'article L. 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

Article L122-10 :

Les dispositions des articles L. 122-8 et L. 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Article 13 LA SUSPENSION DES INTERVENTIONS DU FAIT DU CLIENT

Le Client a la faculté de suspendre temporairement son contrat, notamment en cas d'absence temporaire, à condition de respecter un délai de préavis de **7 jours ouvrables**.

Article 14 RESILIATION DU CONTRAT

Art.14.1 Conditions générales de résiliation à l'initiative de l'une ou l'autre des parties :

Le contrat peut être rompu par chacune des parties par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve du respect du délai de préavis d'une durée de 15 jours ouvrables.

Le Client qui ne respecte pas le délai de préavis est redevable à l'agence d'une somme d'un montant équivalent au prix des prestations qui auraient été réalisées au cours du préavis, sur la base du montant total prévu aux conditions particulières.

Art.14.2 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 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 :**

Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

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 15 GARANTIES SOUSCRITES EN MATIERE D'ASSURANCE PAR L'AGENCE

L'agence DomusVi Domicile a souscrit une assurance contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qui peut lui incomber en raison des dommages qui seraient imputables à son activité.

Toutefois, DomusVi Domicile ne saurait être tenu responsable des dommages causés par une défaillance des matériels et produits fournis par le Client d'une part, et de la casse d'un objet provoquée par l'usure du temps et non par le comportement fautif des Domiticiens d'autre part.

Article 16 JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE CONFLIT

Les conflits nés de l'application du présent contrat sont portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire ou administratif compétents.

Article 17 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT

Le contrat de prestations de services est constitué :

- ✓ Du devis signé qui précise la durée du contrat, les prestations choisies, les tarifs en vigueur.
- ✓ Des présentes conditions générales, dont l'objet est précisé à l'article 1.
- ✓ D'une annexe - formulaire faculté de renonciation

Il est formé dès qu'il est signé par les deux parties, et ce avant la 1^{ère} intervention. En situation d'urgence, il peut être établi au plus tard 3 jours ouvrés après la 1^{ère} intervention.

Il pourra faire l'objet d'avenants, notamment à l'occasion d'une nouvelle évaluation des besoins. Les modifications seront constatées uniquement dans la remise et la signature d'un nouveau devis.

Fait en double exemplaire à, le

Signature du Client *

Précédée de la mention

« lu et approuvé – bon pour accord »

DomusVi Domicile de

Représentée par (nom).....

(signature + cachet agence)

* **Ou de son représentant légal** : pour les enfants mineurs, la signature de tous les titulaires de l'autorité parentale est requise

* **Personne s'engageant à régler les factures** : si une personne différente du Client bénéficiaire de la prestation s'est engagée à régler les factures, signature de cette personne, précédée de la mention « lu et approuvé »

Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

Nurse Alliance France

SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072

CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICE A DOMICILE
ANNULATION DE COMMANDE
Code de la consommation, articles L. 121-23 à L. 121-26

Conditions :

Compléter et signer ce formulaire. L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée ci-dessous. Ce bordereau est à expédier au plus tard le septième jour à partir du jour de signature du contrat ou si ce délai expire un samedi ou un dimanche le premier jour ouvrable suivant.

Adresse d'envoi :
(Cachet de l'agence)

Je soussigné
Déclare annuler la demande d'intervention ci-après :
Contrat de
Date de signature du contrat :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Fait à Le

Signature du Client

Code de la consommation- articles L 121-23 à L 121-26

Article L.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.

Article L. 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.

Article L. 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.

Article L. 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. 7231-1](#) du code du travail sous forme d'abonnement.

Contrat de prestations de services à domicile

Nurse Alliance France
SAS au capital de 35 760 € – 42 rue des Chantiers, 78 000 Versailles
RCS 482 806 072 Versailles – SIRET 482 806 072 00096 – APE 8810A
Déclaration et Agrément SAP482806072