

## A. GENERALITES

Les prestations de la société A L'AIDE des Particuliers sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur tout autre accord préalable écrit ou oral. Le client faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes.

**1. Agrément :** La société A L'AIDE des Particuliers a obtenu un agrément qualité permettant à ses clients d'obtenir une réduction ou un crédit d'impôt, sous réserve de modification de la législation. Cette réduction ou ce crédit d'impôt représentent 50% des sommes versées dans les limites fixées par l'article 199 sexdecies du CGI.

**2. Attestation fiscale :** La société A L'AIDE des Particuliers, conformément à la législation en vigueur sur le principe de la déduction fiscale associée aux services à la personne, s'engage à adresser au client, une attestation fiscale lui permettant de bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôt. L'attestation susdite parviendra au client avant le 28 février de l'année civile suivante. Il est expressément convenu entre les parties que, conformément à l'article 199 sexdecies du CGI, seules les factures effectivement encaissées ouvrent droit à la réduction ou au crédit d'impôt précité.

## B. MODALITES D'EXECUTION

**1. Ouverture de dossier :** L'ouverture d'un Dossier Client pour des services auprès de la société A L'AIDE des Particuliers s'élève à vingt cinq euros (25€TTC) et sont à joindre au bon de commande.

**2. Intervenant :** Durant l'exécution de son travail ou de l'éventuel rendez vous préalable, l'intervenant(e) reste sous la responsabilité exclusive de la société A L'AIDE des Particuliers. L'intervenant(e) ne peut recevoir du client une quelconque délégation de pouvoir relative aux biens ou droits du client, quelle qu'en soit la nature y compris fonds, bijoux ou autres valeurs. Il est formellement interdit au client d'engager comme salarié un intervenant présenté par la société A L'AIDE des Particuliers. Au cas où le client ne respecterait pas cette obligation, et sous réserve de tout autre préjudice, celui-ci serait immédiatement redevable d'une somme de 5000€ à titre d'indemnité compensatrice. Cette interdiction est limitée à douze mois à compter de la date de la dernière prestation réalisée par A L'AIDE des Particuliers au profit du client. Le client s'engage à respecter la nature des fonctions demandées au salarié de la société A L'AIDE des Particuliers ou à en demander toute modification. L'intervenant(e) est salarié(e) de la société A L'AIDE des Particuliers. Pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant(e) peut changer. La société A L'AIDE des Particuliers garantit alors une qualité de service et une compétence identiques pour les remplaçants éventuels. Si un(e) intervenant(e) ne convient pas au client, A L'AIDE des Particuliers s'engage à en présenter un(e) autre (dans la limite de trois).

**3. Fourniture du matériel et des produits d'entretien :** Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités auprès de la société A L'AIDE des Particuliers sont exclusivement fournis par le client. Celui-ci s'engage à fournir du matériel et produits d'entretien conformément à la législation en vigueur et de les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant(e) puisse consulter les indications et les précautions d'emploi.

**4. Durée de l'intervention :** Les interventions sont de minimum 2 heures. Toute demi-heure commencée est due en totalité au prorata du tarif horaire.

**5. Début des prestations :** La première prestation ne peut avoir lieu sans que le bon de commande nous soit retourné complété, signé et accompagné de la caution, du règlement et/ou de l'autorisation de prélèvement automatique. Le fait de bénéficier de la première prestation entraîne l'acceptation des présentes conditions générales par le client. Le délai légal de rétractation est de 7 jours, à compter de la signature du bon de commande. Dans ce cas, la demande de rétractation doit se faire sur papier libre, dans les délais (le cachet de La Poste faisant foi) et en accusé réception.

**6. Planification des interventions :** Les prestations sont commandées au moins 72 heures à l'avance et

planifiées à la réception de la commande, sous réserve de personnel disponible. Les dates et les horaires d'intervention sont convenus et/ou confirmés par téléphone entre le client et la société. Les horaires et jours d'intervention pourront être modifiés dans le cadre de ce contrat sous condition d'accord (au moins téléphonique) préalable des deux parties.

**7. Fonctionnement des prestations payables par avance :** Lors de la réception du règlement du client, A L'AIDE des Particuliers crédite son compte du nombre d'heures payées. Ces dernières sont valables jusqu'au 31 décembre de l'année en cours. Après chaque intervention, A L'AIDE des Particuliers débitera son compte du nombre d'heures effectuées.

**8. Fonctionnement des prestations avec fiches de mission :** Lors de chaque intervention, le client s'engage à signer une fiche de mission sur laquelle seront mentionnés le jour et les horaires de début et de fin d'intervention. Pour les services de bricolage et jardinage, devra également y figurer le détail de la prestation. Ces fiches de missions permettront de facturer chaque fin de mois le client, excepté en cas d'heures prépayées, où elles serviront à décompter les heures.

**9. Fonctionnement des prestations avec système de télégestion :** Le client s'engage à laisser libre d'accès son téléphone fixe aux heures d'arrivée et de départ de l'intervenant(e). Dans le cas contraire, le client s'engage à signer la fiche de mission.

**10. Prestations de Baby-sitting :** dans le cadre des gardes en soirée, l'usager s'engage, passé 23h30, à accompagner l'intervenant(e) à son domicile si ce dernier ou cette dernière n'est pas véhiculé(e).

**11. Annulation ou modification d'une intervention :** La commande d'une prestation peut être modifiée ou annulée sans frais au moins 72 heures à l'avance, jours ouvrables, par téléphone. En cas d'annulation d'une intervention dans un délai inférieur à 72 heures, ou si l'intervenant(e) ne peut effectuer le service du fait du client, pour quelque raison que ce soit, la prestation est considérée comme due, au tarif habituel du client. La société A L'AIDE des Particuliers s'engage à fournir un(e) intervenant(e) sous réserve du personnel disponible aux dates et aux heures convenues. En cas d'impossibilité de satisfaire le client aux dates et aux heures convenues, la société A L'AIDE des Particuliers s'engage à contacter le client dans les plus brefs délais afin de convenir d'un horaire différent.

## C. PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

**1. Contenu des factures :** Toute facture précise la nature exacte des services fournis, le décompte du temps passé, le taux horaire, le montant des sommes effectivement encaissées ou à acquitter, le numéro et la date de l'agrément de la société A L'AIDE des Particuliers et le nom et adresse du client. Le prix de toute heure de prestation est net pour le client. Il tient compte du salaire de l'intervenant(e) (charges sociales, congés, frais de transport inclus), de la TVA et des frais administratifs.

**2. Révision :** Les tarifs sont révisibles annuellement par la société A L'AIDE des Particuliers qui s'engage à communiquer ses nouveaux tarifs au moins un mois avant leur entrée en vigueur, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale.

**3. Délai de paiement :** Le règlement des prestations prépayées doit parvenir avec toute nouvelle commande ou renouvellement de commande. Le règlement des factures à acquitter doit parvenir dans les 15 jours suivant la date d'édition de facture. Toute somme non payée à l'échéance entraînera l'encaissement du chèque de caution. Si ce dernier n'est pas solvable ou s'il ne recouvre pas entièrement la facture, la somme restant due entraînera : 1/Le paiement des intérêts de retard à taux égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal. 2/ Le paiement d'une somme de 50€ au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé. 3/ Le remboursement à la société A L'AIDE des Particuliers des frais bancaires qu'elle aura à supporter du fait du rejet du chèque, du virement ou de l'annulation opérée par A L'AIDE des Particuliers, de toute commande ou prestation en cours. Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 15% des sommes dues avec un minimum de 100€. Tout défaut de paiement entraîne la

suspension immédiate de toutes les prestations sans aucune indemnisation.

**4. Modes de règlement :** Tout règlement ne peut être opéré que par chèque, C.E.S.U préfinancé (chèque emploi service universel) ou par prélèvement automatique. Aucune monnaie ne sera rendue sur les C.E.S.U. Pour tout règlement par C.E.S.U, un forfait de frais de gestion de 6 euros (6,00 €) s'applique lors de tout règlement par ce mode de paiement. Aucun règlement en espèce n'est accepté. Les sommes versées à la société A L'AIDE des Particuliers lui restent acquises jusqu'à parfait paiement par le client des sommes dues.

**5. Remboursement des prestations payables par avance :** Les prestations prépayées ne sont pas remboursables. Excepté dans les cas suivants et sur présentation d'un justificatif : déménagement, décès, entrée en structure d'hébergement. Attention, la demande de remboursement doit être effectuée au plus tard 6 mois après le règlement des prestations et avant l'établissement de l'attestation fiscale annuelle remise par la société A L'AIDE des Particuliers. Tout remboursement d'heures prépayées fait l'objet d'une retenue forfaitaire de vingt cinq euros (25€ TTC) de la part de la société A L'AIDE des Particuliers.

## D. CONTESTATION

Le client peut faire état d'une réclamation par écrit en accusé/réception (le cachet de La Poste faisant foi), dans un délai de 48 heures maximum suivant l'exécution de la prestation.

## E. ASSURANCE – RESPONSABILITE

La société A L'AIDE des Particuliers déclare être assurée pour les dommages causés par ses salariés au domicile des clients sous réserve d'une franchise qui reste à la charge du client. La société A L'AIDE des Particuliers ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité ou à la non-conformité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Le client déclare formellement être assuré pour les dommages causés aux tiers.

## F. FIN DE CONTRAT

Le client ayant opté pour la Formule Liberté est libre d'interrompre les services de la société A L'AIDE des Particuliers à tout moment, sur un simple appel à la société (à noter que s'il lui reste des heures prépayées à effectuer, se référer à l'article C.5. des présentes conditions générales).

Le client ayant opté pour la formule Classique devra respecter, en cas de résiliation et sauf accord mutuel, un préavis : de 15 jours pour une durée de contrat de 3 mois, de 1 mois pour une durée de contrat de 6 mois et de 2 mois pour une durée de contrat de 1 an. Ce préavis prend effet dès réception du courrier dénonçant le présent contrat. Ce préavis peut être réduit dans les cas suivants : 1/ En cas de refus de prise en charge financière par l'organisme financeur dans le cas des Aides à domicile pour personnes âgées. Dans ce cas aucune pénalité ne sera exigée par la société A L'AIDE des Particuliers mais toute prestation effectuée sera due. Le chèque de caution sera soit restitué dans son intégralité si toutes les factures sont acquittées soit encaissé dans sa totalité si les factures (même inférieure au montant du chèque de caution) ne sont pas acquittées dans les délais prévus dans les présentes conditions générales. 2/ Toutes les situations imposées par l'urgence accompagnées d'un justificatif (hospitalisation supérieure à 1 mois, décès, entrée en structure d'hébergement, déménagement) entraîne immédiatement et de plein droit la suspension ou la fin du contrat selon le caractère temporaire ou non de la situation. Après résiliation, pour toute demande de reprise, la société A L'AIDE des Particuliers se réserve la possibilité de refuser la prise en charge. La société A L'AIDE des Particuliers est libre d'interrompre le présent contrat, à tout moment, en cas de non paiement des prestations, de non respect des termes du présent contrat, d'exigences incompatibles avec les missions de l'intervenant(e), de comportement outrancier (gestuel ou verbal) vis-à-vis de l'intervenant(e), d'absences répétées ou non justifiées du client (sauf cas de force majeure).

**Le client, en renvoyant ce bon de commande, atteste sur l'honneur l'exactitude des informations fournies. La société A L'AIDE des Particuliers se dégage de toutes responsabilités en cas de fraude ou d'informations erronées.**