

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AXEO SERVICES

(applicables au 1<sup>er</sup> novembre 2021)

Mise à jour - Octobre 2021

Les présentes Conditions générales de vente définissent les relations contractuelles relatives à l'achat d'une Prestation AXEO Services directement auprès d'une agence AXEO Services ou sur le site internet AXEO Services.

Les Prestations sont opérées par le prestataire dont les coordonnées figurent sur le devis et sur la première page du contrat, entreprise juridiquement et financièrement indépendante, membre du réseau de franchises AXEO Services et est, ci-après dénommé le « Prestataire ».

La société AXEO DEVELOPPEMENT, Société par Actions Simplifiées au capital Social de 10.000 euros, immatriculée au RCS de Versailles sous le numéro 501 233 563, dont le siège social est situé 45 rue Maurice Berteaux 78600 MESNIL-LE-ROI (ci-après « AXEO DEVELOPPEMENT ») est l'entité franchiseur du réseau AXEO SERVICES et l'éditeur du site internet : [www.axeoservices.fr](http://www.axeoservices.fr).

Les Prestations de services à la personne ouvrent droit au crédit d'impôt dans les conditions de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. Elles sont réalisées en mode prestataire.

Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, le Prestataire reconnaît avoir transmis au client tous les éléments d'informations concernant le(s) service(s) à effectuer, ces informations étant consignées, par écrit, dans les présentes. Les dispositions des présentes conditions sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, mentionnées par écrit, par le biais d'un contrat et d'avenants, bien entendu avant l'accomplissement de tout nouveau service fourni au client.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client.

Les conditions spécifiques dérogent aux conditions communes, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

## DEFINITIONS

**Client** : personne physique ayant souscrit à une Prestation AXEO Services sur le Site internet ou auprès du Prestataire dans les conditions définies aux présentes.

**Commande** : achat d'une Prestation par un Client auprès du Prestataire sur le Site Internet. Le Client effectue le paiement de sa Commande en ligne. Toutefois, l'exécution de la Commande ne sera possible qu'après la confirmation de la prise en charge de la Commande par le Prestataire au Client.

**Compte Client** : le compte individuel d'un Client ouvert sur le Site internet, dont la création est une étape obligatoire, gratuite et préalable en vue de la Commande d'une Prestation sur le Site Internet. Ce compte regroupe les données personnelles du Client et son historique de Commandes.

**Conditions générales de vente ou CGV** : le présent document.

**Contrat** : le devis, le Contrat-Client, les Conditions Générales de vente, leurs avenants éventuels, la fiche d'intervention, l'ensemble des documents remis au Client par le Prestataire formant conjointement un tout. En cas d'achat de Prestations sur le Site internet, le Contrat comprend également le formulaire de Commande rempli en

ligne et le courrier électronique de confirmation des date et horaires des Prestations.

**Contrat-Client** : les conditions particulières de vente des Prestations souscrites par le Client auprès du Prestataire. La signature du Contrat-Client vaut acceptation des CGV et souscription au Contrat.

**Intervenant** : salarié du Prestataire ou toute personne physique ou morale réalisant au nom et pour le compte du Prestataire la Prestation.

**Prestation** : service AXEO Services réalisé par un Prestataire.

**Site internet** : pages du site internet AXEO Services dédiées à l'adresse : [www.axeoservices.fr](http://www.axeoservices.fr).

## OBJET

Les Conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de souscription et d'exécution des Prestations AXEO Services commercialisées par les Prestataires et sur le Site internet.

Elles s'intègrent au Contrat qui régit l'ensemble des relations entre le Prestataire et le Client par lequel le Prestataire fournit au Client une Prestation AXEO Services. Les dispositions du Contrat-Client du Prestataire peuvent déroger aux présentes CGV. Dans ce cas, ce sont les conditions du Contrat-Client qui prévalent.

La liste des Prestations AXEO Services est disponible soit sur le Site internet soit auprès du Prestataire en agence ou par téléphone.

La disponibilité des Prestations dans une zone géographique spécifique peut être amenée à évoluer en fonction de l'activité du Prestataire et du développement du réseau AXEO Services.

Les Prestations peuvent être souscrites :

- Sur le Site internet pour les Prestations ponctuelles ;
- En agence du Prestataire ou au domicile des Clients pour les Prestations ponctuelles et récurrentes.

Le fait de souscrire aux Prestations du Prestataire implique que le Client ait lu et accepté sans réserve les Conditions Générales de vente. Les CGV applicables au Client sont celles en vigueur au jour de la signature du Contrat.

En sa qualité de prestataire de services, le Prestataire est seul décisionnaire des Intervenants à qui il confie les Prestations. Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le Client. Dans tous les cas, le Prestataire ne propose les offres de services du réseau AXEO Services que dans la limite des déclarations, agréments et/ ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique attribuée.

## A - CONDITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS AXEO SERVICES

Le Client atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du Client lors de la souscription du Contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le Client s'engage à informer le Prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent Contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

## DEVIS

Le Client est informé que toute intervention pourra faire l'objet d'une évaluation à domicile par le Prestataire reprenant les éléments constitutifs de la Prestation tels que : la liste des tâches à réaliser, la durée estimée, le besoin éventuel de produits, petites fournitures complémentaires à la réalisation de la Prestation, les informations essentielles à la bonne réalisation des Prestations, etc...

Le Prestataire remettra gratuitement un devis personnalisé au Client à qui il propose une Prestation ou un ensemble de Prestations. Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée de deux mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le Client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du Contrat-Client.

## DÉMATERIALIZATION

En cas de signature du présent Contrat par voie électronique, ce dernier lui sera transmis par voie dématérialisée. Dans ce cas, il appartient au Client de procéder à l'archivage de tous les documents constituant le Contrat sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au Prestataire une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse courriel dans les meilleurs délais.

## ARTICLE 1 – MODALITES DE SOUSCRIPTION DES PRESTATIONS

### 1.1. Souscription des prestations ponctuelles et récurrentes en agence ou au domicile du Client

A l'issue de la présentation des Prestations, de leurs caractéristiques principales et de la remise des Conditions générales de vente, le Client peut souscrire une Prestation AXEO Services auprès du Prestataire, en agence ou à son domicile, via la signature du Contrat-Client et devis qui lui aura été remis.

Lorsque la souscription se fait au domicile du Client :

- La remise de la description des Prestations, du Contrat-Client, des CGV et du formulaire de rétractation permet l'information précontractuelle du Client telle que prévue par le Code de la consommation ;
- Sauf dispositions spécifiques prévues aux articles relatifs aux Prestations de garde d'enfants et Seniors et Autonomie, le Client effectue les formalités de paiement à l'issue d'un délai de réflexion de sept (7) jours minimum suivant la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions du Code de la consommation. Selon le mode de paiement choisi et passé le délai de sept (7) jours, le Client remet son moyen de paiement au Prestataire :
  - par courrier à l'adresse figurant sur le Contrat-Client et le devis du Prestataire.
  - directement en agence.

### 1.2. Souscription des prestations ponctuelles sur le site internet AXEO Services

Le Client peut commander une Prestation ponctuelle sur le Site internet dont AXEO DEVELOPPEMENT assure, dans le cadre de son obligation de moyens, la disponibilité et l'accessibilité, 24h/24h et 7/7 jours.

Le Client reconnaît connaître et comprendre internet et ses limites et, notamment, ses caractéristiques fonctionnelles et ses performances techniques, les risques d'interruption, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, les risques, quels qu'ils soient, inhérents à tout transfert de données notamment sur le réseau ouvert.

#### 1.2.1. Compte Client

Pour suivre ses prestations, consulter ses devis, factures, attestations fiscales ou réaliser un achat en ligne, le Client doit créer un compte utilisateur

ou se connecter à son Compte Client sur le Site internet. Pour cela, il doit saisir son identifiant et un mot de passe qui lui est strictement personnel.

Lors de son inscription, certaines données obligatoires seront demandées au Client et notamment son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique et adresse de Prestation.

Le Client garantit que les informations personnelles sont exactes, sincères et à jour, tant pendant la phase de création de Compte Client, de souscription et d'exécution du Contrat-Client. Le Client est le seul responsable des conséquences de l'absence d'actualisation de ses informations personnelles.

Le Client a la possibilité à tout moment de modifier certains paramètres de son Compte Client en se connectant sur le Site internet.

Le Client s'engage à notifier immédiatement à AXEO DEVELOPPEMENT ou le Prestataire toute modification affectant ses informations en ligne sur le Site internet. Il appartient au Client de garder ses informations strictement confidentielles et de ne pas les communiquer à des tiers, afin d'éviter autant que possible tout risque d'intrusion de son Compte Client et l'achat en ligne à son insu par des personnes non autorisées. Le Prestataire et AXEO DEVELOPPEMENT ne sauraient être tenus responsables de toute utilisation du Compte Client par un tiers qui aurait eu accès à son identifiant et à son mot de passe de quelque manière que ce soit.

Le Client a la possibilité de supprimer, à tout moment, son Compte Client. Toutefois, afin d'assurer la bonne exécution des Prestations, il est conseillé de le conserver jusqu'à la réalisation complète des Prestations objet de l'achat en ligne.

### 1.2.2. Passation des Commandes

Pour un achat en ligne, le Client :

- sélectionne la Prestation répondant à ses besoins ;
- renseigne son code postal ;
- renseigne les informations spécifiques aux conditions de réalisation de la Prestation souhaitée (quantité, date, horaires, etc.). Il est possible d'indiquer jusqu'à trois (3) choix de dates et horaires souhaités pour la réalisation de la Prestation ;
- valide son achat en ligne en cliquant sur le bouton « ajouter au panier ». Le Client peut, à ce stade, vérifier le prix total de son achat, revenir aux pages précédentes pour corriger d'éventuelles erreurs ou modifier sa Commande ;
- confirme son achat en ligne en cliquant sur le bouton « Valider » après avoir vérifié le récapitulatif de sa Commande ;
- s'identifie ou crée son Compte Client s'il ne l'a pas déjà fait ;
- renseigne les coordonnées géographiques du domicile ;
- effectue en ligne le paiement de sa Commande par carte bancaire ;
- reconnaît avoir lu les CGV et les accepte via une case à cocher prévue à cet effet. Le Contrat est alors définitivement formé.

Une fois l'achat en ligne du Client confirmé, AXEO DEVELOPPEMENT lui en accuse réception en adressant au Client un courrier électronique de confirmation de Commande reprenant l'ensemble des éléments de la Commande effectuée.

Le Client est toutefois pleinement informé que son achat, bien que définitif, ne sera exécuté qu'à la condition qu'un Prestataire AXEO Services puisse prendre en charge la Prestation aux dates et horaires souhaités par le Client.

### 1.2.3 Prise en charge de la Commande par le Prestataire

Une fois la Commande confirmée par le Client, elle est transmise au Prestataire couvrant la zone

géographique du domicile renseigné par le Client comme adresse d'intervention.

Toute Commande prise en charge par le Prestataire sera confirmée au Client dans les plus brefs délais par email avec indication des dates et heures retenues.

En cas d'indisponibilité de la Prestation commandée aux dates et heures indiquées dans la Commande, le Prestataire pourra proposer au Client d'exécuter la Prestation à une date et/ou heure différente.

Si la Commande ne peut être prise en charge par le Prestataire ou qu'aucun autre créneau ne peut être trouvé, le Client en sera informé par courrier électronique et sa Commande sera transmise à un autre Prestataire du réseau AXEO Services situé à proximité et susceptible de pouvoir réaliser la Prestation. Ce Prestataire prendra alors contact avec le Client dans les mêmes conditions qu'exposées précédemment.

### 1.2.4 Indisponibilité des Prestations commandées

En cas d'indisponibilité des Prestations commandées à la date d'exécution prévue dans la Commande ou en cas d'impossibilité matérielle / technique / logistique d'exécuter les Prestations, le Prestataire en informe dans les meilleurs délais et par tous moyens le Client et peut, si cela est possible, lui proposer les Prestations à une date différente.

Si aucun Prestataire du réseau AXEO Services n'est en capacité de réaliser les Prestations commandées par le Client, la Commande sera annulée et le Client ne sera pas débité du montant de sa Commande. L'annulation de la Commande vaut résiliation du Contrat.

## ARTICLE 2 - PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### 2.1. Tarifs

Les prix des Prestations sont disponibles en agence, par téléphone ou sur le Site internet.

Les prix indiqués sont des prix TTC (toutes taxes comprises) en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la souscription. Ils s'entendent toutes taxes incluses, à l'exclusion des frais liés aux matériels, frais de repas qui restent à la charge du client et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur.

Les Prestations de services à la personne bénéficient des taux de TVA réduits prévus par la législation.

Les Prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de signature du Contrat. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment selon les modalités de l'article « Modification des conditions d'exécution des Prestations » des CGV.

### 2.2. Contrôle interne des heures réalisées

La durée d'exécution des Prestations est enregistrée par AXEO Services dans un système de télégestion.

Le Client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de Prestation réalisées. Pour cela, l'Intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son téléphone mobile un QR Code affecté au Client ou sa géolocalisation, ou par le biais du téléphone fixe du Client, l'Intervenant utilisant alors un numéro gratuit, il n'incombent aucune charge supplémentaire au Client.

### 2.3. Non-réalisation de la Prestation

Les Prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du Client et pour lesquelles le Client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence (exemple : hospitalisation, décès) sont facturées.

Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment,

l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la Prestation, l'impossibilité d'assurer une Prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le Prestataire d'effectuer la Prestation pour une raison qui ne lui est pas imputable, sa responsabilité ne pourra pas être engagée.

En revanche, en cas d'impossibilité pour le Prestataire d'assurer la Prestation pour une raison non imputable au Client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

## 2.4. Paiement

### 2.4.1. Facturation

Le montant facturé sera établi sur la base du devis signé préalablement par le Client en tenant compte, le cas échéant :

- du nombre d'heures de Prestations réellement exécutées au titre du Contrat et enregistrées dans le système de télégestion, exception faite des prestations forfaitisées et ajout de prestation demandé par le client tel que prévu aux articles A-3.1. et A-3.2. Etant précisé que tout quart d'heure commencé du fait du Client est dû. Seront donc comptabilisées les heures supplémentaires réalisées du fait du Client (par exemple en cas de prolongation de la Prestation à la demande et du fait du Client) et seront déduites les heures de Prestations non réalisées du fait du Prestataire, d'un cas de force majeure ou en raison d'un motif légitime incombant au Client ;
- des Prestations non réalisées du fait du Client et non justifiées par un motif légitime.

Dans le cadre des Prestations régulières, une facture mensuelle est adressée au Client avant paiement des Prestations.

Pour les Prestations ponctuelles, la facture est transmise dans les jours suivants l'exécution de la Prestation.

Le Prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le Client recevra, par défaut, ses factures par courrier électronique, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son Compte Client personnel. Pour cela, le Client doit communiquer au Prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Il appartient au Client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le Client peut demander à recevoir sa facture sous format papier en faisant la demande expresse écrite, par courrier électronique ou courrier simple, auprès du Prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le Client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

**2.4.2.** Pour des raisons de sécurité, d'organisation, de qualité de service ou de formation, le Prestataire aura la possibilité de faire réaliser les Prestations par plusieurs Intervenants, entraînant ainsi, à l'exception des Prestations forfaitisées, une diminution corrélative du temps de présence du Prestataire chez le Client. Dans ce cas, et à l'exception des Prestations forfaitisées, le nombre d'heures de Prestation réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des Intervenants du Prestataire.

### 2.4.3. Facturation des Contrats annualisés

Une facture mensuelle sera adressée au Client correspondant à 1/12ème du forfait annuel et ce, quel que soit le nombre d'heures réellement réalisées. Un décompte des heures effectuées chaque mois sera joint à la facture. Un décompte final sera établi en fin de période d'annualisation en vue d'une éventuelle régularisation. En cas de

rupture dudit Contrat en cours de période d'annualisation, un décompte sera établi et la partie débitrice procédera au paiement de sa créance à la partie créancière.

#### **2.4.4. Moyens de paiement**

##### Pour les Prestations commandées sur le Site internet :

Le paiement de la Prestation est effectué par le Client sur le Site internet lors de la passation de sa Commande par carte bancaire. Le Client sera débité à l'issue de l'envoi de la facture par courrier électronique après la réalisation de la Prestation.

Le Client garantit être titulaire de la carte bancaire ou avoir l'autorisation expresse du titulaire pour régler l'achat effectué. La liste des cartes bancaires admises est renseignée sur le site internet. L'indication par le Client du numéro de carte, de sa date d'expiration et du cryptogramme visuel vaut autorisation pour le Prestataire de débiter son compte du prix TTC des produits et services commandés.

Toute utilisation frauduleuse d'une carte bancaire donnerait lieu à la suspension définitive du Compte Client. Les données bancaires sont conservées le temps nécessaire au paiement différé de la Commande auprès du Prestataire qui réalisera la Prestation. La confidentialité des données bancaires transmises par le Client via le Site internet à un établissement bancaire agréé est assurée dans un environnement sécurisé

##### Pour les Prestations souscrites directement auprès du Prestataire (en agence ou au domicile du Client) :

Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire peuvent être les suivants :

- Prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé ;
- Chèque bancaire
- Virement
- Carte bancaire
- Espèces contre reçu

En cas de règlement en espèces, le Client ne pourra pas prétendre aux avantages fiscaux des services à la personne conformément à la réglementation en vigueur.

Chaque Prestataire est libre d'accepter tout ou partie de ces moyens de paiements. Le Client pourra en prendre connaissance sur la page du Site internet dédiée au Prestataire ou par téléphone auprès du Prestataire concerné au numéro indiqué dans le Contrat Client.

A l'exception des Contrats garde d'enfants et Seniors et Autonomie, le Prestataire n'acceptera aucun moyen de paiement du Client avant l'issue du délai de réflexion de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat souscrit à domicile, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

#### **2.4.5. Délais de paiement**

En cas de choix par le Client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le Prestataire et le Client conviennent expressément que le prélèvement aura lieu après envoi de la facture.

Pour tout autre moyen de paiement, il est convenu, entre les deux parties, que le Client effectuera le règlement à réception de la facture, dans un délai de dix (10) jours maximum après réception de la facture.

En cas de souscription au domicile du Client, aucun paiement ne sera exigible avant l'expiration du délai de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat.

#### **2.5. Pénalités de retard**

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :  
- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation

applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;

-le remboursement au Prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse pendant dix (10) jours pourra entraîner la suspension du contrat à l'initiative du Prestataire. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat. Celle-ci prendra effet dix (10) jours à compter de la réception du courrier recommandé par le Client.

#### **2.6. Crédit d'impôt - Délivrance d'une attestation fiscale annuelle**

Le Prestataire s'engage à délivrer au Client qui a souscrit à des services à la personne ouvrant droit à crédit d'impôt, au plus tard le 31 mars de l'année N+1, une attestation fiscale indiquant les sommes effectivement encaissées pour les Prestations réalisées avant le 31 décembre de l'année N. Plus d'informations figurent dans la note d'information fiscale remise au Client par le Prestataire lors de la signature du Contrat.

#### **2.7. Aide potentielle au financement de Prestations à domicile**

Les Prestations effectuées dans le cadre du présent Contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement (Allocation Personnalisée d'Autonomie, PAJE, etc.). Le Client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le Prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le Client ou valoir mandat pour que le Prestataire effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du Client. Dans ce cadre, le Client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

### **ARTICLE 3 - DURÉE**

#### **3.1. Prestations ponctuelles**

Le contrat est conclu pour une durée déterminée. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Le Client pourra demander l'ajout d'une Prestation en en faisant la demande par téléphone et confirmée par courrier électronique ou courrier simple auprès du Prestataire dans les meilleurs délais. A réception de la demande écrite du Client, le Prestataire lui transmettra soit un devis mis à jour soit deux exemplaires de l'avenant au Contrat dont un devra lui être retourné signé.

#### **3.2. Prestations régulières**

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée. A la demande du Client, il pourra être suspendu temporairement (vacances, absences, etc..) sans frais sur une période ne dépassant pas cinq (5) semaines cumulées par année de contrat sous réserve du respect des conditions et délais de préavis indiqués ci-dessous.

Toute demande de suspension des Prestations sera décomptée des cinq (5) semaines ne donnant pas lieu à facturation des Prestations si le Client respecte :

- un préavis de dix (10) jours au moins avant la date prévue pour ladite Prestation pour les demandes de suspension d'une durée maximum d'une (1) semaine,

- un préavis d'un mois avant la date prévue pour la 1ère Prestation prévue pour les demandes de suspension d'une durée supérieure à une (1) semaine. A défaut, ces Prestations seront suspendues mais pourront faire l'objet d'une

facturation totale sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

En cas de demande de report de Prestation, cette dernière devra être faite au Prestataire au plus tard soixante-douze (72) heures avant le début de la Prestation. Le report devra avoir lieu dans les trente (30) jours suivants sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Toutes ces demandes de suspensions ou reports devront être faites par le Client auprès du Prestataire par courrier électronique ou courrier simple.

Passé les cinq (5) semaines de suspension non facturées, à l'exception des Prestations de Garde d'enfants ou Seniors et Autonomie, les Prestations suspendues seront reprogrammées et facturées au Client par le Prestataire. En cas de suspension prolongée, le Prestataire aura la possibilité de résilier le Contrat. Dans ce cadre, la résiliation du Contrat prendra effet dix (10) jours après la réception du courrier recommandé avec accusé de réception par le Client.

### **ARTICLE 4 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

#### **4.1. Jours et heures d'intervention**

Les Prestations sont réalisées du lundi au vendredi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs Intervenants.

À la demande du Client, et après accord du Prestataire, les Prestations pourront être effectuées un samedi, un dimanche et/ou de nuit et feront l'objet d'une possible majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque Intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la Prestation.

**4.2.** Le Client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des Prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux Intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des Prestations étant directement effectué auprès du Prestataire. Le Client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux Intervenants.

Sauf conditions particulières notifiées ci-après et/ou au Contrat-Client, les matériels nécessaires à la bonne exécution de la Prestation seront fournis et/ou remplacés par le Client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des Prestations restent à la charge du Client. Dans le cas où les produits et les matériels sont fournis par le Client, celui-ci s'engage à fournir des produits et matériels conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à transmettre les notices d'utilisation correspondante aux Intervenants du Prestataire afin que ceux-ci puissent consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du Client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la Prestation demandée, le Prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la Prestation.

Le Client devra informer au préalable le Prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

La fourniture, par le Client, des produits ne peut en aucun cas entraîner obligatoirement une remise tarifaire sauf accord du Prestataire mentionné au Contrat.

#### 4.4. Présence d'enfants

En dehors des Prestations de Garde d'enfants, le Prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le Client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

#### 4.5. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du Prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au Prestataire si le Client a remis ses clés en main propre au Prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du Client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le Client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le Prestataire décline toute responsabilité. Le Client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le Prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au Prestataire, le Client s'engage à ce qu'une personne soit présente aux horaires convenus, au début et à la fin de chaque Prestation, pour ouvrir la porte à l'Intervenant et la refermer après son départ.

Le Client devra laisser l'accès à l'Intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la Prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

#### 4.6. Occupation du logement

Le Client déclare et atteste que le domicile pour lequel il demande des Prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe en tant que propriétaire ou locataire à titre privé et de manière non temporaire.

4.7. Le Client s'interdit de demander à l'Intervenant une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une Prestation en toute sécurité. Il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'Intervenant.

4.8. Le Client est prévenu que les Prestations pourront être réalisées par des Intervenants différents lorsque l'Intervenant régulier alloué à sa Prestation est en formation de tutorat. Le Prestataire communique, préalablement à toute Prestation, l'identité des Intervenants bénéficiant du tutorat aux Clients concernés.

Le client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé à toute entité du réseau AXEO Services.

4.9 En cas de pandémie sanitaire, le Client s'engage à respecter les mesures de précaution et les gestes barrières recommandés (port du masque, distanciation sociale, hygiène des mains, etc..) et ce, durant toute la durée de la Prestation. A défaut, le Prestataire et ses Intervenants pourront annuler ou écourter la Prestation et en conséquence facturer la Prestation non réalisées totalement ou partiellement.

#### ARTICLE 5 - GARANTIE SATISFACTION

AXEO Services s'engage à réaliser les Prestations conformément à la Charte qualité AXEO Services, des règles de l'art et des besoins exprimés par le Client à l'occasion de l'établissement du devis et reporté sur la fiche d'intervention. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle du travail effectué par l'Intervenant, le Client autorise par avance tout personnel du Prestataire à vérifier à son domicile le bon déroulement de la Prestation.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas satisfait de la Prestation réalisée, les points de non-satisfaction pourront être refaits. Pour cela, l'insatisfaction doit être signalée par le Client au Prestataire par courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réalisation de la Prestation et soumise à l'approbation du Prestataire.

Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération pour l'application de la garantie satisfaction et une réclamation devra être adressée au service client dans les conditions de l'article « Réclamation » des Conditions générales de vente. En toute hypothèse, le Prestataire est déchargé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le Client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

#### ARTICLE 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

Les Clients qui souscrivant un Contrat sur le Site internet, à leur domicile ou en agence bénéficient d'un droit de rétractation dans les conditions suivantes.

##### 6.1. Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du Contrat gratuitement et sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe du Contrat-Client ou sur papier libre.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

##### 6.2. Effets de la rétractation exercée avant le démarrage des Prestations

En cas de rétractation de la part du Client du présent Contrat, le Prestataire lui notifiera par courrier qu'aucune facture ne lui sera envoyée et qu'il ne sera pas débité d'aucune somme au titre du Contrat.

##### 6.3. Réalisation d'une Prestation régulière avant la fin du délai de rétractation

Par l'acceptation des présentes CGV, le Client donne son accord exprès pour que les Prestations commencent avant la fin du délai de rétractation. Le Client qui exerce son droit de rétractation alors que la Prestation a commencé à sa demande exprime avant la fin du délai de rétractation devra verser au Prestataire le montant de la facture correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

##### 6.4. Renoncement du Client à son droit de rétractation pour les Prestations ponctuelles réalisées avant l'expiration du délai de rétractation

Par l'acceptation des présentes CGV, le Client donne son accord exprès au commencement des Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et renonce expressément à son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 1° du Code de la consommation.

#### ARTICLE 7 - MODIFICATIONS DU CONTRAT

##### 7.1. Modification du Contrat-Client

Toute modification des principales conditions de réalisation des Prestations (modification de l'adresse de Prestation, du volume horaire de Prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le Client et le Prestataire.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le Client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des Prestations, une

nouvelle fiche d'intervention est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la fiche d'intervention fait partie intégrante du Contrat.

Le client est informé et accepte expressément que le Contrat-Client peut être cédé de plein droit à toute entité du réseau AXEO Services.

##### 7.2. Modification des conditions d'exécution des Prestations par le Prestataire

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses CGV, ses conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le Prestataire en informera par écrit le Client en respectant un préavis de deux (2) mois avant leur date d'application effective.

Tout Client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son Contrat dans les conditions prévues à l'article Résiliation des présentes Conditions générales de vente, conformément à l'article R212-4 du Code de la Consommation.

Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit aux Prestations effectuées à compter de leur entrée en vigueur à tous les Clients qui n'ont pas signifié leur refus des évolutions au Prestataire dans les deux (2) mois suivant l'annonce de modification du Contrat. La continuité des Prestations par le Client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

##### 7.3. Remplacement et modification des heures d'intervention

Dans le cadre de l'ensemble des Prestations AXEO Services, en cas d'absence, d'empêchement ou d'indisponibilité d'un Intervenant, le Prestataire s'engage à tout mettre en oeuvre pour procéder au plus vite à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service auprès du Client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation. L'Intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au Client. Le Prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les jours et/ou plages horaires d'intervention indiqués dans la fiche d'intervention. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres Intervenants au domicile du Client, et plus généralement de tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du Prestataire, ce dernier contactera le Client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le Prestataire informera préalablement le Client.

Le Client accepte expressément ce remplacement et reconnaît qu'il ne constitue pas un motif légitime de suspension ou de résiliation de Contrat.

##### 7.4 Modification/annulation de la Commande passée sur le Site internet par le Client

Toute modification de la Commande par le Client après paiement de sa Commande est soumise à l'acceptation préalable du Prestataire. A défaut d'une telle acceptation, la modification du Client ne sera pas opposable au Prestataire ou à AXEO DEVELOPPEMENT.

Pour modifier sa Commande, le Client prend contact avec le Prestataire ou le service client à l'adresse : service-client@axeoservices.com

Le Prestataire et le Client feront leurs meilleurs efforts pour trouver une autre date, heure ou

modifier la Prestation conformément à la demande du Client.

Si la demande de modification du Client ne peut aboutir, et sous réserve des dispositions de l'article A-6 relatif au droit de rétractation, la demande sera annulée selon les conditions suivantes :

- la demande d'annulation a lieu plus de soixante-douze (72) heures avant la date de réalisation de la Prestation : le Client ne sera pas débité ;
- la demande d'annulation a lieu moins de soixante-douze (72) heures avant la date de réalisation de la Prestation : 100% du montant de la Prestation initialement prévue sera facturé au Client au titre de frais d'annulation.

## **ARTICLE 8 – SUSPENSION ET RESILIATION**

### **8.1 Suspension du Contrat à l'initiative du Prestataire**

En cas de manquement du Client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre les Prestations prévues au Contrat. Cette suspension-ci prendra effet à compter de l'information du Client de se conformer à ses obligations. Les Prestations réalisées jusqu'à cette suspension seront dues par le Client et donc facturées.

### **8.2 Résiliation du Contrat**

Tout contrat peut être résilié à tout moment, sans frais, par le Client par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant un préavis de quinze (15) jours. Si le préavis n'est pas respecté, le Prestataire se réserve le droit d'exiger le paiement des Prestations prévues durant cette période.

Le Contrat pourra être résilié par le Prestataire en cas de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles, après l'envoi au Client d'une mise en demeure restée sans réponse pendant quinze (15) jours. La résiliation du Contrat prendra effet à compter de la réception du courrier recommandé avec accusé de réception par le Client.

Le Contrat pourra également être résilié de plein droit par le Prestataire moyennant un préavis de quinze (15) jours en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du Client (manque de personnel, demande ne correspond pas aux prestations AXEO Services, etc..) après l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception par le Prestataire.

En cas de résiliation, le Prestataire adressera alors une facture au Client des Prestations effectuées.

## **ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ**

### **9.1 Responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire s'engage dans la limite de son obligation de moyens, à fournir les Prestations dans les conditions prévues au Contrat.

Aucune responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client en cas :

- de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles précisées dans le Contrat à l'origine du manquement du Prestataire ;
- de faute d'un tiers,
- du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence françaises.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas davantage être engagée en cas d'inexécution ou d'exécution partielle de la Prestation par l'Intervenant du fait :

- d'une mauvaise description de son besoin lors de l'établissement du devis ou la signature du Contrat, par le Client, ne correspondant pas à la réalité ;
- de l'achat, par le Client, d'une Prestation non-adaptée à ses besoins ;
- de la fourniture par le Client de matériels défectueux, inadaptés, manquants ou non conformes.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable des éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'exécution des Prestations. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de l'exécution des Prestations.

### **9.2 Responsabilité d'AXEO DEVELOPPEMENT**

AXEO DEVELOPPEMENT assure, dans le cadre de son obligation de moyens, la disponibilité et l'accessibilité, 24h/24h et 7/7 jours, des Prestations ponctuelles vendues en ligne via le Site Internet.

A ce titre AXEO DEVELOPPEMENT peut, à tout moment, pour des raisons techniques de maintenance, de mise à jour ou de panne de réseau, interrompre momentanément l'accès au Site internet sans que sa responsabilité ne soit engagée. AXEO DEVELOPPEMENT ne peut être tenu pour responsable des dommages de toute nature tant matériels qu'immatériels qui pourraient résulter d'une mauvaise utilisation de l'identifiant, du Compte Client ou du mode opératoire de passation de la Commande.

La responsabilité d'AXEO DEVELOPPEMENT ne pourra davantage être engagée pour un risque inhérent à l'utilisation du réseau internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service ou tout autre risque assimilé.

Par ailleurs, AXEO DEVELOPPEMENT décline toute responsabilité quant aux conséquences directes et indirectes de la Commande d'une Prestation par le Client à partir du Site internet. Aussi, en aucun cas AXEO DEVELOPPEMENT ne pourra être tenue pour responsable :

- de l'annulation de la Commande en raison de l'indisponibilité du Prestataire ;
- des éventuels dommages et désagréments occasionnés avant, pendant ou après la réalisation des Prestations réalisées par le Prestataire.

Les photographies et illustrations accompagnant les Prestations sur le Site internet n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager, sur quelque fondement que ce soit, la responsabilité d'AXEO DEVELOPPEMENT.

## **ARTICLE 10 - ASSURANCE**

**10.1** Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention, et ce dans la limite des plafonds indiqués dans le contrat d'assurance selon la nature des dommages. Le Prestataire tient à la disposition de ses Clients les montants des plafonds qui sont garantis par la compagnie d'assurance et peut, sur demande du Client, lui fournir une attestation.

Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils fournis par le Client ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

De plus, le Client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux Intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du Prestataire, le Client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du Prestataire et à le lui confirmer dans les meilleurs délais par écrit conformément aux instructions du Prestataire, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le Client déclare formellement être assuré pour les dommages causés aux tiers.

**10.2.** En cas d'utilisation de la voiture personnelle du Client par l'Intervenant du Prestataire, le Client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit

aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'Intervenant pendant les Prestations. Le Client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'Intervenant du Prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le Prestataire pourra demander au Client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le Client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'Intervenant pendant les Prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

## **ARTICLE 11 - CLAUSE PÉNALE - NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL**

Sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire, tout Client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout Intervenant présenté par le Prestataire au Client et/ou qui a réalisé des Prestations à son domicile dans le cadre du présent Contrat, et/ou tout Intervenant salarié du Prestataire qui aurait pu être en relation avec le Client dans le cadre du présent Contrat (ex : responsable de secteur, administratif). Cette interdiction s'impose au Client durant toute la durée du Contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le Client serait tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 2500 euros.

Durant l'exécution de son travail, l'Intervenant reste sous la responsabilité exclusive du Prestataire. Il ne peut recevoir du Client une quelconque délégation de pouvoir relative aux avoirs, biens ou droits du bénéficiaire, quelle qu'en soit la nature, y compris fonds, bijoux ou autres valeurs.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

## **ARTICLE 12- DONNEES PERSONNELLES**

**12.1.** Le Client (le cas échéant, ses représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité, respectivement, d'AXEO DEVELOPPEMENT et du Prestataire, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel traitées par AXEO DEVELOPPEMENT permettent :

- de gérer le Compte-Client ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale pour les Prestations AXEO Services ;
- de transmettre les données aux partenaires commerciaux d'AXEO DEVELOPPEMENT ;
- de réaliser des statistiques commerciales

Les données à caractère personnel traitées par le Prestataire permettent :

- d'exécuter les Prestations et gérer la relation Client ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale pour les Prestations AXEO Services ;
- de réaliser des statistiques commerciales.

Ces données sont nécessaires à l'exécution du Contrat liant le Client à AXEO DEVELOPPEMENT (Compte-Client du Site internet) et l'exécution du Contrat liant le Client au Prestataire. Elles sont

également traitées dans l'intérêt légitime d'AXEO DEVELOPPEMENT et du Prestataire pour améliorer la qualité de l'offre (réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études clients comprenant les sondages, les statistiques de vente) et pour développer son activité en proposant au Client des offres de produits et services analogues à ceux auxquels il a déjà souscrit. Les opérations de prospection commerciale pour les Prestations AXEO Services et la transmission des données d'identification aux partenaires d'AXEO DEVELOPPEMENT à des fins de prospection commerciale sont basées sur le consentement du Client que ce dernier peut retirer à tout moment. Les destinataires des données collectées sont :

- les services commerciaux d'AXEO DEVELOPPEMENT ;
- des prestataires techniques intervenant dans la gestion des données
- les services et Intervenants du Prestataire ;
- les éventuels cessionnaires des données ;
- les partenaires commerciaux ;
- les professionnels ou tout membre d'un organisme externe concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes ;
- toute autre personne en relation, de par ses activités, avec le Prestataire ou un organisme externe précité.

Les données à caractère personnel collectées sont conservées :

- s'agissant de la gestion du Compte-Client et de la relation client : pour la durée de la relation contractuelle, sauf obligation légale liée à la prescription ;
- s'agissant de la prospection commerciale pour AXEO Services ou pour ses partenaires : pour une durée de trois ans à compter de la fin du Contrat-Client ou du dernier contact à l'initiative du prospect ;
- s'agissant des études statistiques : pour la stricte durée nécessaire à la gestion du Contrat et, à compter de son terme, de manière anonymisée.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données et d'un droit d'opposition et de limitation de leur traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou les données au traitement desquelles il a consenti. Le Client peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés, en précisant la Prestation concernée, le nom, prénom, l'adresse postale du Client, en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant respectivement, selon les traitements concernés :

- à AXEO DEVELOPPEMENT par courrier simple : AXEO DEVELOPPEMENT – Service RGD, 45 rue Maurice Berteaux 78600 LE MESNIL-LE-ROI ou par courrier électronique : [rgpd@axeoservices.com](mailto:rgpd@axeoservices.com) ;
- au Prestataire par courrier ou par courriel aux adresses indiquées sur le Contrat-Client et le devis.

Dans le cadre de sa politique de protection des données personnelles AXEO DEVELOPPEMENT a désigné un délégué à la protection des données : Madame la Déléguée à la Protection des Données du Groupe La Poste, CP C703 - 9 rue du Colonel Pierre Avia, 75015 PARIS.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr> .

#### **ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire considère comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information concernant le Client dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent Contrat-Client. Pour l'application de la présente clause, le Prestataire répond de ses Intervenants comme de lui-même.

Le Prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance, ou les obtenaient de tiers par des moyens légitimes.

**ARTICLE 14 - RECLAMATION** En cas de difficulté d'interprétation des Conditions générales de ventes ou de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend. Le Client pourra alors s'adresser au Service Clients AXEO Services à l'adresse suivante AXEO Développement – Service Réclamations – 45 rue Maurice Berteaux 78600 LE MESNIL-LE-ROI.

En outre, le Client a la possibilité, si la réponse du Prestataire ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux (2) mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

Médiation Franchise-Consommateurs (MFC)  
Fédération Française de la Franchise  
29 Boulevard de Courcelles  
75008 PARIS  
Tél. : 01.53.75.22.25  
Mail : [info@franchise-fff.com](mailto:info@franchise-fff.com)  
Site internet : [www.franchisefff.com/fff/mediationfranchiseconsommateurs.html](http://www.franchisefff.com/fff/mediationfranchiseconsommateurs.html)

A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

#### **ARTICLE 15 – FORCE MAJEURE**

Le Prestataire ou le cas échéant AXEO DEVELOPPEMENT ne saurait être tenu responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la réalisation des Prestations tel qu'un nouveau confinement lié à une crise sanitaire, blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par AXEO DEVELOPPEMENT, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant du Contrat suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution du Contrat. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, le

Prestataire ou le cas échéant AXEO DEVELOPPEMENT s'efforcera dans la mesure du possible :

- D'informer le Client de l'existence de ce cas de force majeure ;
- De rétablir un accès, même dégradé, au Site ;
- Ou de mettre en œuvre toute solution technique permettant au Client de retrouver un accès à son contenu.

## **B - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE MENAGE ET REPASSAGE**

### **ARTICLE 1 - MODALITÉS D'INTERVENTION**

Sauf disposition contraire stipulée au Contrat, toute intervention de Ménage et Repassage a une durée minimale de deux (2) heures.

### **ARTICLE 2 - DURÉE**

#### **2.1. Prestations régulières**

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec, par défaut, une fréquence d'intervention hebdomadaire. Le Client pourra toutefois, demander que les interventions aient lieu à un rythme bimensuel. Il accepte alors qu'une majoration tarifaire lui soit appliquée par le Prestataire, sauf mention contraire au Contrat.

## **C - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE JARDINAGE**

### **ARTICLE 1 - MODALITÉS D'INTERVENTION**

Pour les Prestations de jardinage, les jours et heures d'interventions indiqués au Client peuvent faire l'objet de modifications par le Prestataire en cas de conditions climatiques ou de contraintes organisationnelles extérieures au Prestataire et indépendantes de sa volonté rendant difficile la réalisation de la Prestation aux jours et heures convenus. Le Client reconnaît en être informé et accepte par avance cette possibilité de modifications par le Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à en informer le Client par tout moyen.

### **ARTICLE 2 - FACTURATION**

Par exception aux dispositions de l'article A-2.4.1 « Facturation » applicable aux Prestations de jardinage, la facturation de l'option évacuation des déchets verts est soumise aux dispositions suivantes : en cas de choix du Client d'une option intégrant l'évacuation des déchets, celui-ci est informé que cette dernière sera facturée en sus des Prestations. Le montant facturé pour cette option inclut les frais de déplacement au centre de traitement des déchets (temps passé et frais kilométriques), ainsi que le coût de la destruction des déchets.

### **ARTICLE 3 - RÉALISATION DE LA PRESTATION**

**3.1.** Chaque Prestation inclut le temps nécessaire au nettoyage du matériel utilisé.

**3.2.** Les matériels, outils et carburants nécessaires à l'exécution des Prestations souscrites auprès du Prestataire sont exclusivement fournis par le Prestataire. Les plantes, semis, terreau ou tout autre produit nécessaire à l'exécution de la Prestation seront fournis par le Client. A sa demande, le Client peut demander au Prestataire de fournir les produits nécessaires à la réalisation de la Prestation. Pour cela, tout déplacement du Prestataire pour cet approvisionnement et toute fourniture des produits feront l'objet d'un devis et d'une facture en sus établis par le Prestataire, à part des devis et factures liés à la Prestation. Selon la loi en vigueur, ces déplacements et fournitures de

produits ne feront pas l'objet du crédit d'impôts applicable aux services à la personne.

**3.3.** Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, le Client s'engage à laisser aux Intervenants du Prestataire un libre accès à tout lieu visé par la Prestation de jardinage et expressément indiqué par le Client lors de la visite (véranda, jardin, serre, garage...) ou rendu nécessaire pour la réalisation de la Prestation (par exemple accès à un point d'eau).

**3.4.** Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Prestataire se réserve la possibilité de sous-traiter la réalisation des Prestations à une entreprise de son choix, déclarée pour les mêmes Prestations que lui afin d'assurer le cas échéant au Client l'éligibilité de la Prestation au crédit d'impôt. Dans ce cas, le Prestataire reste seul garant de la bonne réalisation des Prestations.

#### **ARTICLE 4 – CREDIT D'IMPÔT**

Seules les Prestations dites de « travaux de petit jardinage » au sens de la réglementation sur les services à la personne ouvrent droit au crédit d'impôt.

La liste des Prestations de petits jardinages éligibles au crédit d'impôts sont disponibles auprès du Prestataire ou sur le Site internet. Plus d'informations figurent dans la note d'information fiscale remise au Client par le Prestataire lors de la signature du Contrat.

#### **D - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE BRICOLAGE**

##### **ARTICLE 1 - RÉALISATION DE LA PRESTATION**

###### **1.1. Exécution des Prestations**

Le matériel et les outils nécessaires à l'exécution des Prestations souscrites auprès du Prestataire sont exclusivement fournis par le Prestataire. En revanche, les produits et petites fournitures (vis, chevilles, etc...) sont à la charge du Client. A sa demande, le Client peut demander au Prestataire de fournir les produits et petites fournitures nécessaires à la réalisation de la Prestation. Pour cela, tout déplacement du Prestataire pour cet approvisionnement et toute fourniture des produits et petites fournitures feront l'objet d'un devis et d'une facture en sus établis par le Prestataire, à part des devis et factures liés à la Prestation. Selon la loi en vigueur, ces déplacements et fournitures de produits ne feront pas l'objet du crédit d'impôts applicable aux services à la personne.

**1.2.** Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, le Client s'engage à laisser aux Intervenants du Prestataire un libre accès à tout lieu visé par la Prestation de bricolage et expressément indiqué par le Client lors de la visite (intérieur du logement, jardin, garage...) ou rendu nécessaire pour la réalisation de la Prestation (par exemple accès à un point d'eau).

**1.3.** Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Prestataire se réserve la possibilité de sous-traiter la réalisation des Prestations à une entreprise de son choix, déclarée pour les mêmes Prestations que lui afin de d'assurer le cas échéant au Client l'éligibilité de la Prestation au crédit d'impôt. Dans ce cas, le Prestataire reste seul garant de la bonne réalisation des Prestations.

**1.4.** Le Client est informé que, pour les besoins de l'intervention, une mise hors tension de toute ou partie des installations et équipements pourra s'avérer nécessaire. Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnements ou de détériorations consécutives à la remise sous tension (déprogrammation de matériels de surveillance médicale, alarme, ...). Avant toute intervention, le Client doit signaler au Prestataire les installations qui ne doivent pas être mises hors tension.

#### **ARTICLE 2 – CREDIT D'IMPÔT**

**2.1.** Seules les Prestations dites de « petit bricolage » au sens de la réglementation relative aux services à la personne ouvrent droit au crédit d'impôt. La liste des Prestations de petits jardinages éligibles au crédit d'impôts sont disponibles auprès du Prestataire ou sur le Site internet. Plus d'informations figurent dans la note d'information fiscale remise au Client par le Prestataire lors de la signature du Contrat.

#### **E - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANTS**

##### **ARTICLE 1 - MODALITÉS D'INTERVENTION**

###### **1.1. Jours et heures d'intervention**

Toute intervention a une durée minimale de deux (2) heures.

###### **1.2. Jours fériés**

Les Prestations de garde d'enfants en situation de handicap tombant les jours fériés chômés ou tombant un jour férié ordinaire ou chômé mais effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin, de la Moselle et des DROM-COM, pourront être réalisées après accord du Prestataire et donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat.

##### **ARTICLE 2 - RÉALISATION DE LA PRESTATION**

###### **2.1. Âge, capacité et nombre d'enfants**

Seuls les Prestataires AXEO Services agréés pourront effectuer des Prestations de garde d'enfants auprès d'enfants de moins de trois (3) ans et/ou jusqu'à dix-huit (18) ans pour les enfants reconnus handicapés ou pour lesquels une démarche de reconnaissance de handicap est en cours.

La Prestation de garde d'enfants ne pourra s'effectuer qu'avec quatre (4) enfants maximum par Intervenant, tous âges confondus, dont au maximum deux (2) enfants de moins de trois (3) ans. Dans tous les cas, le Prestataire aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants par Intervenant s'il l'estime nécessaire lors de l'évaluation des besoins réalisée préalablement à la conclusion du Contrat. Le Client s'engage à avertir le Prestataire de tout changement qui pourrait intervenir dans la situation de l'un ou plusieurs des enfants gardés.

###### **2.2. Informations sur les enfants gardés**

Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent en première page du contrat Client. Seuls les enfants inscrits au Contrat sont sous la responsabilité de l'Intervenant du Prestataire pendant les Prestations. Le Client demandeur de la garde d'enfants et signataire du Contrat atteste qu'il possède, sur les enfants mentionnés au Contrat, l'autorité parentale ou la garde juridique nécessaire à la souscription d'un tel Contrat. Le Client est informé qu'au regard de la spécificité de la Prestation de services auprès d'enfants présentant un handicap, le Prestataire peut être amené à exiger du Client la remise d'un certain nombre de documents (par exemple : un justificatif d'identité, une photocopie d'un document attestant de la perception de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, une attestation de financement des Prestations par un organisme...) pour la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à remettre au Prestataire ces derniers avant la mise en place des Prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les Prestations ne pourront être mises en place.

Les enfants devront être gardés au domicile de la personne investie de la garde juridique et/ou

accompagnés dans leurs déplacements à partir ou à destination de ce domicile.

**2.3. Contenu de la Prestation** Les Prestations de garde d'enfants peuvent inclure, en plus de la garde à domicile, l'accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenade, transports, actes de la vie courante).

Le Client reconnaît que le contenu de la Prestation sera défini au préalable lors de la visite gratuite d'évaluation qui sera réalisée à son domicile par le Prestataire. En cas d'évolution de sa situation ou de celle des enfants gardés, le Client s'engage à prendre contact avec le Prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la Prestation. Le Client s'engage par ailleurs à faire part sans délai au Prestataire de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la Prestation et/ou de tout changement relatif à sa garde juridique sur le ou les enfants gardés. Il est également précisé que des réexamens de la situation du Client et des besoins du ou des enfants gardés seront réalisés au moins une fois par an.

Dans le cadre des Prestations de garde d'enfant en situation de handicap, le Client s'engage par ailleurs à informer le Prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation concernant son ou ses enfants afin que cette dernière puisse être prise en compte pour l'élaboration de la fiche d'intervention

###### **2.4. Exécution de la Prestation - Obligations des parties**

**2.4.1.** En cas de transport du ou des enfants gardés par l'Intervenant :

- le Client devra fournir un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant en cas de déplacement motorisé afin que l'Intervenant puisse transporter les enfants en toute sécurité ;
- le Client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les tarifs en vigueur ;
- dans tous les cas, le transport du ou des enfants gardé(s) ne pourra se faire que dans le cadre de la réglementation en vigueur, notamment quant aux règles de sécurité routière.

**2.4.2.** A la demande expresse des parents, la surveillance ou l'aide à la prise de médicaments par l'enfant peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le Prestataire et d'une attestation de décharge des parents, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration ni ne demande d'apprentissage particulier. Le parent ayant demandé la surveillance ou l'aide à la prise de médicaments par l'enfant garantie avoir obtenu l'accord de l'autre parent. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant sans présence des parents.

**2.4.3.** Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une Prestation en toute sécurité, tant pour les enfants gardés que pour les Intervenants du Prestataire. À ce titre, il devra notamment clôturer l'accès aux piscines et autres points d'eau de son domicile afin de répondre aux normes de sécurité en la matière. De la même manière, il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'Intervenant et/ou des enfants gardés et/ou de son domicile.

**2.4.4.** Le Client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la Prestation ou à ce qu'une personne majeure habilitée à relever la garde le soit. Le cas échéant, il devra mentionner les noms et

prénoms des personnes habilitées à relever le Prestataire de sa garde sur le présent Contrat. En l'absence de la venue du Client ou de l'une des personnes expressément visées au contrat à l'heure prévue, le Client s'engage à prévenir dès que possible le Prestataire de son heure présumée d'arrivée. Le Prestataire pourra également contacter le Client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation.

Le temps de garde supplémentaire effectué par le Prestataire après l'heure prévue sera facturé au Client au taux horaire, normal ou majoré, selon l'heure de réalisation de ces heures supplémentaires. En l'absence de réponse de la part du Client et/ou après une heure de retard, le Prestataire pourra mettre en œuvre une solution d'urgence pour assurer la garde dans les meilleurs conditions. Le Prestataire aura la possibilité de suspendre ou résilier les Prestations en cas de retards répétés du Client.

**2.4.5.** Le mode de garde partagée est accordé aux familles dont la garde des enfants s'effectue alternativement au domicile de l'une et de l'autre famille. Elle implique la signature préalable d'un Contrat de garde d'enfants AXEO Services par chacun des Clients ainsi que d'un avenant spécifique pour ce mode de garde.

**2.4.6.** Dans tous les cas, le Prestataire propose les offres de services AXEO Services dans la limite des déclarations et agréments dont il est titulaire et de la zone géographique attribuée.

**2.4.7.** En cas d'intervention pendant le repas des enfants le midi ou le soir et sauf disposition contraire stipulée au Contrat, le Client devra prévoir, à ses frais, une portion supplémentaire pour l'intervenant afin qu'il puisse accompagner les enfants pendant le repas.

**2.4.8.** Dans le cas où des Prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du Prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute Prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi et fera l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat.

### ARTICLE 3 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

**3.1** En complément des dispositions de l'article A-2 - « Prix et modalités de paiement » des CGV, le prix des Prestations garde d'enfants n'inclut pas :

- les frais liés aux repas des enfants gardés et de l'Intervenant qui sont à la charge du Client ;
- les éventuels frais de déplacement avec les enfants facturés en plus.

**3.2** En cas de souscription à domicile d'un Contrat de garde d'enfants, le moyen de paiement du Client est à remettre au Prestataire :

- Si la garde concerne un enfant de moins de trois (3) ans ou de moins de dix-huit (18) ans handicapé :
  - lors de la souscription du Contrat en cas de Prestations récurrentes ;
  - à l'issue du délai de réflexion de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat en cas de Prestation ponctuelle.
- Si les Prestations concernent des enfants de plus de trois (3) ans : à l'issue du délai de réflexion de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat.

### ARTICLE 4 – CREDIT D'IMPÔT

Conformément à la réglementation sur les services à la personne, les Prestations de garde d'enfants ouvrent droit au crédit d'impôt.

En revanche, les Prestations d'accompagnement d'enfants dans leurs déplacements à partir ou depuis le domicile :

- ouvrent droit au crédit d'impôt si elles sont souscrites avec une autre Prestation de service à la personne proposée par AXEO Services réalisée au domicile du Client ;

- n'ouvrent pas droit au crédit d'impôt si elles sont souscrites seules, c'est-à-dire indépendamment de toute autre Prestation de services à la personne réalisée au domicile du Client.

### ARTICLE 5 – RESILIATION DU CONTRAT

En complément des dispositions de l'article A-8 - « Suspension et Résiliation » des CGV et conformément au Code de l'action sociale et des familles, le Client dispose, à compter de la notification de sa décision de résiliation au Prestataire, d'un délai de réflexion de quarante-huit (48) heures pendant lequel il peut revenir sur sa décision de résiliation sans avoir à justifier d'un quelconque motif. Dans ce cas, la décision d'annulation devra être notifiée au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Prestataire peut résilier le Contrat en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du Prestataire ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du Client notamment lorsque l'état de santé de l'enfant gardé nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du Prestataire. Dans cette situation uniquement (garde d'enfants en situation de handicap), la résiliation du Contrat prendra effet dans le délai fixé par le Code de l'action sociale et des familles.

En cas de garde partagée, un avenant au Contrat principal de garde d'enfants devra être signé. Cet avenant pourra être résilié à tout moment par le Client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au Prestataire. La date de la résiliation sera celle de la réception de la lettre recommandée. La résiliation de l'avenant garde partagée n'entraîne pas la résiliation du Contrat de garde d'enfants.

### ARTICLE 6 - MANDAT CAF

En signant ce Contrat, le Client donne mandat au prestataire pour effectuer chaque mois, en son nom et pour son compte, la déclaration mensuelle permettant le calcul par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de son département du montant du complément de libre choix du mode de garde (CMG) auquel il a droit en vertu de l'article L. 531- 6 du Code de la sécurité sociale et conformément aux règles de la CAF.

Cette déclaration consiste à compléter et à adresser mensuellement à sa CAF les informations suivantes relatives à chaque enfant gardé au titre du Contrat : le prénom et le nom de l'enfant, sa date de naissance, le nombre d'heures de garde effectuées durant le mois considéré et le nombre d'heures spécifiques (réalisées entre vingt-deux (22) heures et six (6) heures ou les dimanches et les jours fériés), le montant total facturé correspondant au mois concerné et le cas échéant la fin de recours aux services d'AXEO Services. Ces informations pourront éventuellement être transmises à la CAF de façon dématérialisée par téléprocédure.

Le présent mandat est strictement limité à l'obligation décrite ci-dessus. La CAF n'intervient pas dans sa gestion. Il prend effet à compter de la date de signature du Contrat et court jusqu'à son terme ou à la renonciation au présent mandat par l'une des parties. Si le Client souhaite renoncer à ce mandat, il devra en informer le Prestataire par lettre recommandée avec accusé réception.

La prise en compte de la renonciation interviendra le mois suivant sa réception.

## F - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'AIDE A DOMICILE SENIORS ET AUTONOMIE

Seuls les Prestataires bénéficiant d'une autorisation délivrée par le Conseil Départemental proposent et réalisent les Prestations d'assistance dans les gestes de la vie quotidienne et d'accompagnement dans les déplacements des personnes âgées et/ou reconnus handicapés ou pour lesquels une démarche de reconnaissance de handicap est en cours.

### ARTICLE 1 - MODALITES D'INTERVENTION

#### 1.1. Jours fériés

Les Prestations d'Aide à domicile Seniors et Autonomie tombant les jours fériés chômés ou tombant un jour férié ordinaire ou chômé mais effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin, de la Moselle et des DROM-COM seront réalisées et donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat.

### ARTICLE 2 - DURÉE

#### 2.1 Suspension des Prestations régulières

Par exception aux dispositions de l'article A-3.2. des CGV, en cas de situation d'urgence rencontrée par le Client (hospitalisation imprévue, dégradation subite et significative de son état de santé, etc.) le privant de la possibilité de respecter les préavis pour suspendre sans frais son Contrat, les Prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation par le Prestataire sous réserve que ce dernier en ait été informé dès que possible.

#### 2.2. Résiliation

Tout contrat « Senior & Autonomie » peut être résilié à tout moment, sans frais, par le Client par courrier recommandé avec accusé de réception moyennant un préavis d'un (1) mois. Si le préavis n'est pas respecté, le Prestataire se réserve le droit d'exiger le paiement des Prestations prévues durant cette période.

Dans le cadre des Prestations d'Aide à domicile Seniors et Autonomie, le Contrat pourra être résilié par le Prestataire en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du Client notamment lorsque l'état de santé du Client nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du Prestataire ou en cas d'impossibilité d'assurer la continuité des Prestations pour une raison indépendante de la volonté du Prestataire. Dans ce cadre, la résiliation du Contrat prendra effet dans un délai d'1(un) mois.

### ARTICLE 3 - PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

**3.1.** Hors spécificités liées aux CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens), le prix des Prestations n'inclut pas :

- les frais liés aux repas du Client qui sont à sa charge ;
- les frais de déplacement avec le Client facturés en plus.

**3.2.** Le moyen de paiement choisi par le Client est à remettre au Prestataire lors de la souscription du Contrat de Prestation Seniors et Autonomie à moins que la Prestation soit ponctuelle et souscrite au domicile du Client, auquel cas le moyen de paiement est à remettre au Prestataire à l'issue du délai de réflexion de sept (7) jours suivant la conclusion du Contrat.

Le paiement des Prestations pourra être effectué par une personne autre que le Client selon les modalités suivantes :



• Tout ou partie du paiement effectué par un tiers : Dans le cadre du règlement d'une partie des Prestations par un tiers, le Client payera la partie des Prestations facturées prévue au Contrat.

Le solde fera l'objet d'un versement par ledit tiers après présentation de la facture par le Prestataire ou le cas échéant par le Client en fonction des modes de fonctionnement préalablement établis avec ledit tiers.

• Tout ou partie du paiement effectué par un descendant :

Dans le cadre du règlement des Prestations par un descendant, ce dernier devra respecter les modalités de paiement décrites dans le Contrat-Client qu'il reconnaît avoir reçu et signé.

## ARTICLE 4 - RÉALISATION DE LA PRESTATION

### 4.1. Conditions à remplir

Au regard de la spécificité des Prestations Seniors et Autonomie, le Client atteste qu'il remplit les conditions nécessaires à la souscription du Contrat, à savoir :

- qu'il a atteint l'âge minimum requis par la réglementation en vigueur (60 ans et plus) ;
- ou qu'il est reconnu handicapé, en cours de démarche de reconnaissance de handicap ou en situation d'invalidité temporaire ou permanente.

Le cas échéant, le Client indique au Prestataire s'il est bénéficiaire d'une allocation de maintien à domicile ou en cours de démarche pour l'obtention (telle que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, l'Aide en Situation de Rupture, la Prestation Compensation Handicap...).

### 4.2. Remise de documents

Le Client est informé et accepte expressément qu'au regard de la spécificité des Prestations d'Aide à domicile Seniors et Autonomie, le Prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (par exemple un justificatif d'identité, une attestation d'incapacité des actes ordinaires de la vie, un exemplaire de la grille nationale AGGIR, une attestation de financement des Prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie des Prestations d'aides humaines aux personnes handicapées ou de l'allocation compensatrice pour tierce personne ou une majoration pour tierce personne...) pour la réalisation des Prestations.

Le Client s'engage à remettre au Prestataire ces derniers avant la mise en place des Prestations à son domicile et reconnaît qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les Prestations ne pourront être mises en place.

Le Client s'engage par ailleurs à informer le Prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation le concernant afin que cette dernière puisse être prise en compte pour l'élaboration de la fiche d'intervention.

### 4.3 Proche aidant et personne de confiance

Le Client reconnaît que le Prestataire doit recueillir auprès de lui, les coordonnées d'un de ses proches aidants, dont le Client atteste sur l'honneur en signant le présent Contrat, que la personne désignée comme proche aidant correspond bien à la définition légale rappelée ci-après. Est considéré(e) comme proche aidant votre conjoint(e), votre partenaire de PACS, votre concubin(e), un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec vous ou entretenant avec vous des liens étroits et stables, qui vous vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de votre vie quotidienne.

Le Client peut désigner une personne de confiance, selon un exemple de formulaire fourni par le prestataire. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où le Client serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté du Client. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révoquable à tout moment. Le prestataire adhère à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, dont les termes figurent dans le livret d'accueil remis au Client lors de la souscription du Contrat.

### 4.4. Contenu de la Prestation

La liste des Prestations d'Aide à domicile Seniors et Autonomie est disponible auprès des Prestataires ou sur le Site internet.

Le Client reconnaît que le contenu de la Prestation sera défini au préalable lors de la visite à son domicile par le Prestataire et ce en fonction de son degré d'autonomie.

En cas de perte d'autonomie ou de dégradation rapide de son degré d'autonomie, le Client s'engage à prendre contact avec le Prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la Prestation.

Dans le cadre des Prestations d'Aide à domicile Seniors et Autonomie, un réexamen de la situation du Client sera réalisé au moins une fois par an.

### 4.5. Modalités de réalisation de la Prestation

4.5.1. L'aide à la prise de médicaments peut être envisagée, sous couvert d'appréciation de la situation par le Prestataire, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration, ni ne demande d'apprentissage particulier.

Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par le Client ou les professionnels de santé.

Sont exclus des Prestations objets des présentes tout acte relevant du monopole des professions de santé.

4.5.2. Dans le cas où des Prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du Prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute Prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi.

### 4.6. Gestion des animaux de compagnie

En fonction de la formule souscrite par le Client, le prestataire pourra s'occuper, à titre accessoire, du ou des animaux de compagnie du Client dans la limite de trois (3) animaux maximum. Sont expressément exclus des Prestations objet des présentes, les actes de toilettage, de dressage et de soins vétérinaires (en ce compris l'administration de médicaments).

Dans le cadre de la Prestation de gestion du ou des animaux de compagnie, le Client reconnaît et accepte expressément que son ou ses animaux devront être en bon état de santé et répondre à l'ensemble des conditions sanitaires exigibles à la date de réalisation de la Prestation, notamment en termes de vaccination. Le Client devra sans délai prévenir le Prestataire de tout changement notamment de comportement de la part de son ou de ses animaux, en cas de maladie ou d'infection de son ou de ses animaux ou encore en cas de changement d'habitudes alimentaires et/ou hygiéniques de son ou de ses animaux.

Le Client reconnaît et accepte expressément que :

- il devra fournir le matériel et les produits nécessaires à la réalisation de la Prestation, à savoir notamment : nourriture, laisse, sacs à déjections ou

encore une cage adaptée à chaque animal pour les transports véhiculés ;

- tous les frais (d'alimentation, de transport, etc.) liés à la gestion de son ou de ses animaux seront à sa charge exclusive ;

- il devra communiquer au Prestataire les coordonnées du vétérinaire en charge du suivi de son ou de ses animaux ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence susceptible de prendre toute décision concernant son ou ses animaux dans l'hypothèse où il serait lui-même injoignable ;

- la priorité sera toujours donnée aux Prestations d'accompagnement de la personne.

Toute modification des conditions d'exécution de la Prestation de gestion du ou des animaux de compagnie devra être signalée sans délai par écrit au Prestataire. Seuls les animaux inscrits au Contrat au titre de la gestion des animaux seront sous la responsabilité de l'intervenant du Prestataire pendant le temps de la Prestation.