

Conditions générales d'application des contrats de prestation financés par des mutuelles

L'Association est une structure agréée qualité par l'Etat pour des prestations d'Aide et d'Accompagnement à Domicile. Dans le cadre du présent contrat, l'Association déclare avoir transmis au client tous les éléments d'information concernant les services à effectuer, ces informations étant consignées par écrit dans le présent contrat. Les dispositions du présent contrat sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, mentionnées par voie d'avenant bien entendu avant l'accomplissement de tout nouveau service fourni au client.

1. OBJET

Le présent contrat a pour objet d'organiser l'intervention d'une aide à domicile selon un planning et des modalités définies en commun.

Ces prestations ont pour but de :

- Favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions de vie, de bien être, de convivialité, d'hygiène et de sécurité,
- Lutter contre l'isolement et la solitude,
- Créer et/ou recréer le lien social,
- Permettre à la personne d'être aidée, accompagnée, supplée dans sa vie quotidienne.

Toutes les prestations issues du présent contrat ne sont fournies que sous réserve de l'obtention d'une prise en charge financière dans le cas où celle-ci est recherchée.

Un avenant peut être établi lors d'une facturation en plein tarif pour les situations suivantes :

- la prestation est mise en place avant l'acceptation de la prise en charge financière
- lors du dépassement du quota d'heures accordées par la prise en charge financière.

2. ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Dans l'hypothèse de la signature des contrats au domicile des usagers « clients », les règles relatives au démarchage à domicile tel que le prévoit les articles L.221.18 à L.221.28 du Code de la Consommation s'appliquent au présent contrat. Dans ce cadre, l'usager dispose d'un délai de réflexion de 14 jours. Le contrat est donc présumé conclu 14 jours francs après sa signature par les « Parties ».

Par conséquent, toute demande de prestation de services conclue dans le cadre de démarchage à domicile, implique l'adhésion de l'usager, sans restriction, ni réserve, au présent contrat au 15ème jour à compter de la date de signature sauf si dans ce délai de 14 jours francs, l'usager a fait usage de la possibilité de se rétracter en retournant à l'Association le bordereau de rétractation ci-joint ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

3. OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION BENEFICIAIRE DE L'AGRÉMENT

3.01 Obligation de moyen

L'Association PRORESAP s'engage à mettre en œuvre, tous les moyens appropriés pour assurer la bonne exécution de la prestation de services à la personne fournie au client, étant entendu qu'elle ne pourra en aucun cas garantir les résultats sur des objectifs dépassant le cadre de ses obligations définies par le présent contrat.

3.02 Obligation de mettre à disposition du client un salarié qualifié

L'Association délivrant une prestation de services à la personne, doit mettre à la disposition du client, un salarié compétent conformément aux exigences de la Convention Collective de la Branche d'Aide à Domicile. Dans tous les cas, l'Association ne doit pas mettre à la disposition du client une personne ayant été condamnée au titre de délits et/ou crimes susceptibles de sanctions pénales.

Le niveau de qualification du personnel intervenant requis est conforme aux exigences de la Convention Collective de la Branche d'Aide à domicile. Il est choisi parmi les catégories suivantes en fonction de la nature du service réalisé :

- Catégorie A, Agent à domicile
- Catégorie B, Employée à domicile
- Catégorie C, Auxiliaire de vie sociale ou Aide Médico-Psychologique.

3.03 Gestion des prestations de service à la personne

L'Association est chargée de mettre à la disposition du client une personne en vue d'effectuer le service demandé. Elle est tenue d'assurer la gestion administrative des prestations fournies au dit client.

3.04 Suivi et évaluation des prestations de service à la personne

L'association évalue les interventions régulièrement. Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement. Un cahier de liaison est mis en place pour faciliter les échanges.

3.05 Obligation d'information

L'Association a pour obligation d'informer le client du retrait ou de la suspension de son agrément.

Conditions générales d'application des contrats de prestation financés par des mutuelles

3.06 Obligation de continuité de service

3.06.1. Remplacement dû à l'absence du salarié

L'Association s'engage à informer le client des absences de l'intervenant :

- Dans les 24 h pour les absences programmées (formation, congés payés, congés maternité,)
- Le jour même, dans la mesure du possible, pour les absences inopinées (arrêt de travail – accident de trajet – absences injustifiées)
- En cas d'absence de l'intervenant, l'Association prestataire propose un remplacement dans les 24 h afin d'assurer la continuité de service.

Pour lui permettre de procéder à ce remplacement, l'association demande au client de bien vouloir l'informer immédiatement de toute absence ou retard de l'intervenant.

L'association dispose d'une d'astreinte dont les coordonnées et les conditions de recours sont décrites dans l'annexe n°2.

3.06.2. Remplacement pour nécessité de service

L'intervenant peut être également remplacé pour des raisons d'organisation du service. Dans ce cas, l'Association prestataire s'engage à communiquer au client le nom du nouvel intervenant dès que possible.

Le remplacement s'effectue en fonction des disponibilités et des horaires de travail de l'intervenant de remplacement. Par conséquent, une modification de la plage horaire habituelle peut donc être proposée sans que cela ne nuise à la qualité du service. Le client est tenu informé de tout changement d'horaires selon un délai de prévenance de 24 heures.

3.06.3. Interventions dimanches et jours fériés

L'Association peut assurer la continuité du service les dimanches et jours fériés afin de pallier aux actes essentiels de la vie. Dans ce cadre, l'Association se réserve le droit de répartir l'intervention sur plusieurs intervenants.

3.06.4. Obligation de confidentialité

Les intervenants de l'Association prestataire s'engagent à faire preuve de la plus grande discrétion quant aux situations qu'ils auront pu rencontrer au domicile du client.

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.01 Obligation de paiement

Le client a pour principale obligation de payer la prestation fournie. Il s'engage à régler à l'Association : le montant mensuel correspondant à la prestation de services à la personne qu'il a contractée. Ce montant est déterminé sur la base des tarifs en vigueur. Il est indiqué par l'Association au moment de l'engagement ferme et définitif du client et est mentionné dans le présent contrat.

7.01 Engagement contractuel

Lors de la contractualisation de la prestation, le client reconnaît qu'il a lu, compris et accepté, sans réserve et dans leur intégralité, les dispositions du présent contrat ainsi que celles du règlement de fonctionnement. Le client s'engage à remplir et à remettre à l'Association les informations nécessaires à la constitution de son dossier et à la facturation des prestations, notamment :

- valider les heures d'intervention en signant les états de pointage mensuels à chaque intervention
- faciliter l'exécution du présent contrat en respectant le règlement de fonctionnement tel qu'il est mentionné dans le livret d'accueil, en respectant les conditions essentielles à la bonne exécution de celui-ci notamment les règles d'hygiène, de sécurité et de respect des intervenants et en garantissant l'accès à son domicile, soit par la remise d'un double des clés, soit par tout autre moyen.

Le client s'engage à respecter les jours, horaires et la durée des interventions programmés. En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le client s'engage à informer la structure au moins 3 jours à l'avance, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement, ...) où l'association devra être prévenue avant le déroulement programmé de la prestation.

Le client s'engage à ne donner à l'intervenant aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à effectuer aucune donation, aucun dépôt de fond, de bijoux ou de valeurs. L'association ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable si le client contrevenait à cette obligation.

Le client s'engage à **ne pas faire effectuer des travaux que les intervenants ne sont pas habilités à réaliser dans le cadre de leur mission.**

5. DURÉE DU CONTRAT ET DATE DE CONCLUSION DU CONTRAT

Les contrats de service à la personne pour une prestation d'aide à domicile et d'accompagnement des personnes âgées, ou atteintes de pathologies chroniques, ou relevant de l'aide sociale à l'enfance visées à l'article L313.1.1 du Code de l'action Sociale et des familles, sont à durée indéterminée.

Conditions générales d'application des contrats de prestation financés par des mutuelles

Le présent contrat est présumé conclu au jour de la signature par les parties, précédée de la mention « lu et approuvé » et dûment signé par chacune d'elle.

Par conséquent, toute demande de prestations de services adressée à l'Association et acceptée par le client, implique l'adhésion de ce dernier, sans restriction, ni réserve au présent contrat. Ainsi, le fait pour un client de signer le présent contrat de services à la personne, vaut consentement irrévocable et définitif de sa part sous réserve des possibilités de révocation définies ci-après.

6. RÉSILIATION DE LA PRESTATION

6.01 Résiliation à l'initiative du prestataire

La résiliation sera automatique après deux mois d'impayés soit deux échéances non honorées de façon continue ou non. La résiliation pourra intervenir à tout moment en cas de :

- d'impayés,
- mauvaises conditions d'intervention et de sécurité,
- violence physique ou verbale, de propos discriminatoires ou dégradants à l'encontre du personnel de l'association,
- dégradation de l'état de santé du client ne permettant plus d'assurer le service de manière efficace et appropriée,
- refus de signature d'un avenant au Contrat de prestation ou au DIPC
- et plus généralement de manquement au respect des dispositions contractuelles.

6.02 Résiliation à l'initiative du client

Pour résilier son contrat, le(la) client(e) devra en formuler la demande par courrier recommandé avec accusé réception adressé au prestataire de service un mois avant la date souhaitée de rupture.

Toute demande de résiliation fera l'objet d'une réponse écrite du prestataire confirmant sa recevabilité au regard des dispositions contractuelles.

En cas de non-respect de ses obligations par le prestataire défini à l'article 5, le(la) client(e) pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans les deux jours de la réception de la lettre de résiliation.

6.03 La résiliation pour « motif légitime »

Il est en outre possible pour le client de résilier sans pénalité financière pour les motifs suivants :

- le décès du client
- la mutation
- le surendettement
- le déménagement hors département
- le non renouvellement de la prise en charge ou la non prise en charge totale ou partielle par le financeur. Cependant, dans ce cas, le paiement de la prestation déjà effectuée fera l'objet d'une facture que devra payer le client
- le placement en EHPAD, en famille d'accueil.
- Il appartiendra au client ou à son représentant d'apporter les éléments de preuve objective prouvant le ou les motifs ci-dessus énoncés.

7. SUSPENSION DE LA PRESTATION

Le contrat peut être suspendu dans les cas suivants :

- A la demande du client, en cas de congés de ce dernier sous réserve du respect d'un préavis de 1 mois.
- A l'initiative de l'association, en cas de défaut de paiement du client conformément aux dispositions prévues au présent contrat. Cette suspension durera jusqu'au règlement complet de la créance.
- Hospitalisation du client de plus de 21 jours

8. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre, de l'inexécution ou des retards dans l'exécution de ses obligations prévues au présent contrat et qui seraient dues à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et par les tribunaux français.

9. MODIFICATIONS DES CLAUSES DU CONTRAT

Toute modification substantielle du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant et/ou éventuellement d'un nouveau devis.

10. TARIF DES PRESTATIONS DU SERVICE À LA PERSONNE

(Les tarifs sont exprimés TTC, la TVA= 0%)

Conformément à l'article L.347-1 et L.347-2 du code de l'action sociale et des familles, les tarifs des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du présent contrat entre le prestataire et le client. Ils seront par la suite révisés annuellement dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

Conditions générales d'application des contrats de prestation financés par des mutuelles

11. MOYENS DE PAIEMENT

Le client pourra, au choix, régler à l'association le montant de sa prestation de services à la personne en utilisant les moyens de paiement suivants :

- le Mandat compte
- le chèque
- le prélèvement bancaire automatique
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel)
- le virement

Si le client choisit le mode de paiement par chèque, celui-ci devra être libellé à l'ordre de l'Association et envoyé à l'adresse de l'antenne en charge du suivi.

Si le client choisit le prélèvement automatique, il devra fournir à l'Association un justificatif de son identité, un relevé d'identité bancaire ou postal de son compte et une autorisation de prélèvement dont un exemplaire vierge lui sera remis par l'antenne dont il dépend.

Toutes les activités de « services à la personne » listées aux articles D.7231-1 et L.7231-1 du code du travail ouvrent droit à l'aide fiscale, qu'elles soient délivrées dans le cadre de l'emploi direct d'un salarié par un particulier employeur ou dans le cadre du recours à un organisme déclaré, la déduction fiscale de 50% ou le crédit d'impôt n'est pas systématique et sont soumis à la réglementation en vigueur au cours de l'année.

Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de Sécurité Sociale ouvre également droit à cette aide.

Les paiements en espèce n'ouvrent pas droit à l'aide fiscale (article D7233-3 du Code du travail).

Pour information, les modalités relatives aux plafonds des déductions fiscales sont décrites dans l'annexe 4 du présent contrat- article 199 sexdecies du Code Général des Impôts).

12. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement de la prestation de services à la personne sera effectué par le client selon une périodicité mensuelle et payable dès réception de la facture par le client. L'Association se réserve le droit de ne pas accepter une souscription à une prestation de services à la personne pour des raisons d'absence d'autorisation de paiement, notamment par la banque du client.

13. FACTURATION

L'Association fournit et facture la prestation de services à la personne au client de la dite prestation. L'intervenant qui effectue la dite prestation étant salarié de l'association, le client précité n'a pas à le déclarer aux organismes sociaux et fiscaux. Les factures seront payables net et sans escompte.

Pour des raisons de commodités, d'efficacité, de sécurité et pour participer à la sauvegarde de l'environnement, l'association invite le(la) client(e) à accepter de recevoir ses factures par e-mail.

14. PÉNALITÉS POUR RETARD DE PAIEMENT

Des relances seront transmises selon les modalités suivantes :

- 1^{ère} relance : 15 jours après l'échéance
- 2^{ème} relance : 8 jours après la première relance
- 3^{ème} relance : 8 jours après la seconde relance : mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

A compter de la mise en demeure, des pénalités au taux d'intérêt légal applicable au semestre de l'année en cours seront dues. Les frais générés par une procédure contentieuse seront à la charge du (de la) client(e).

A défaut de paiement des factures dans les trente jours suivant la mise en demeure du client par l'Association au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, ladite Association peut, outre le fait de demander en justice l'exécution de la prestation de services à la personne visée, suspendre ladite prestation sans préavis ou résilier le présent contrat selon les dispositions prévues. Ledit délai précité de trente jours courant à compter de la date de réception par le client de la lettre recommandée.

15. DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

15.01 Information sur l'utilisation des données personnelles et le responsable du traitement

Dans le cadre de la conclusion et l'exécution du présent contrat, PRORESAP est amené à collecter, utiliser et traiter différentes informations personnelles concernant le client.

Les destinataires de ces données sont le personnel de l'association et les éventuels tiers financeurs de la prestation.

L'accès et l'utilisation des données par les salariés de PRORESAP n'est possible qu'à la condition qu'ils soient strictement nécessaires) à la réalisation des prestations précisées. Le client est donc informé que les informations recueillies sont enregistrées dans des fichiers informatisés avec ces finalités et font l'objet de traitements.

Conditions générales d'application des contrats de prestation financés par des mutuelles

Le responsable du traitement des données au sein de l'association peut être contacté par courrier à l'adresse suivante :

PRO.RE.SAP
A l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO)
45 avenue Georges Brassens
Résidence Hélida - 97490 Sainte Clotilde

15.02 Les droits du client au regard de la collecte et du traitement de ses données à caractère personnel

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données.

La portabilité signifie que le client peut demander au responsable du traitement des données de :

- Lui transmettre les données à caractère personnelle concernant qui ont été recueillies
- Transmettre ces données à une personne qu'elle aura désignée.

Ce droit peut être exercé en contactant le responsable du traitement des données dont les coordonnées sont indiquées précédemment. En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation auprès de la CNIL.

15.03 Durée de conservation des données personnelles

Ces données sont conservées pendant toute la durée des relations entre le client et PRORESAP. Au terme de ces relations, elles sont conservées pendant 5 ans.

16. RÈGLEMENT AMIABLE

En cas de litige entre les parties, le client a la possibilité de saisir par courrier recommandé la commission de relation des usagers en faisant état du litige. Le courrier est à adresser à :

PRORESAP
Commission de Relations avec les Usagers
45 Avenue Georges Brassens
97490 SAINTE-CLOTILDE

La Commission des Relations avec les Usagers est une instance paritaire de médiation chargée d'entendre et d'instruire les demandes concernant des litiges entre client et prestataire.

Si aucune entente amiable n'est trouvée, le client peut se rapprocher de la Préfecture afin d'obtenir la liste des personnes qualifiées (médiateurs) susceptible d'être saisies pour trouver un terrain d'entente.

En l'absence de liste, l'utilisateur peut solliciter le Président du Conseil Départemental ou Monsieur le Préfet du Département.

17. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Si aucune entente amiable ne peut être trouvée pour régler le litige existant entre le(la) client(e) et le prestataire, le(la) client(e) peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du Code de la Consommation), à l'exception des litiges aux client(s) pour lesquels les règles de compétences légales s'appliquent.

18. ASSURANCE

PRORESAP est titulaire d'un contrat Responsabilité Civile des Activités de Services, actif sur l'ensemble du département de la Réunion, souscrit au cabinet d'assurance Les Flamboyants situé : 165 rue Général DE Gaulle - 97400 SAINT DENIS.