

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 - Objet et champ d'application	5
Article 2 - Agrément, réduction d'impôt et attestation fiscale	5
Article 3 - Formation du contrat	5
Article 4 - Conditions d'intervention et obligations des parties.....	5
Article 5 - Obligation morale – clause de non concurrence	6
Article 6 - Mouvement du personnel.....	6
Article 7 - Enquête de satisfaction	6
Article 8 – Prix et Abonnement.....	6
Article 9 – Modalités de règlement	7
Article 10 - Retard de paiement et pénalités.....	7
Article 11 - Clause pénale	7
Article 12- Modification du contrat	7
Article 13 - Suspension ou rupture du CONTRAT DE PRISE EN CHARGES	8
Article 14 - Responsabilité et assurance	8
Article 15 - Force majeure	9
Article 16 – Contestation	9
Article 17 – Droit applicable, juridiction compétente et survivance du contrat.....	9

Article 1 - Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales définissent le cadre dans lequel s'exercent les prestations de Services à la personne réalisées par VITASSISTANCE. Elles sont remises au bénéficiaire lors de la fourniture du livret d'accueil ou au plus tard lors de la signature du contrat de prise en charge régulière.

Article 2 - Agrément, réduction d'impôt et attestation fiscale

Notre agrément n° N/210907/F/077/Q/138 permet au Bénéficiaire, personne physique, d'obtenir une réduction d'impôt calculée en fonction du montant des heures facturées et réglées dans l'année. Cette réduction d'impôt est octroyée en fonction de critères bien définis touchant à la personne et à la nature des prestations. Nos Bénéficiaires profitent donc d'une réduction d'impôt sur le revenu de 50 % des sommes versées pour le règlement de services à la personne. Cette réduction est toutefois plafonnée à 12 000 € par an (en application de l'article 199 sexdecies du code général des impôts) et par foyer fiscal, auxquels s'ajoutent 1 500 € supplémentaires par enfant ou ascendant et de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable dans la limite de 15 000 € par an.

Avant le 31 janvier de chaque année, VITASSISTANCE fait parvenir une attestation fiscale au Bénéficiaire indiquant la nature des services fournis, la durée annuelle des interventions, les identifiants des salariés intervenus, les modalités de règlement du Bénéficiaire et le montant total des prestations effectives.

Article 3 - Formation du contrat

Le type de prestation, le nombre d'heures, ainsi que les dates d'intervention sont convenus entre le Bénéficiaire et VITASSISTANCE lors d'un rendez-vous fixé au domicile du client. Un devis vous sera remis ainsi que les conditions générales de ventes. Après acceptation de celui-ci le contrat de Prise en charge sera établi. Aucune prestation ne débutera tant que le contrat ne sera pas signé.

Délai de rétractation

Si vous annulez votre contrat de prise en charge dans le délai de 14 jours de rétractation prévu par la loi et les conditions générales de ventes VITASSISTANCE. Le bulletin d'annulation vous sera remis annexé au contrat de prise en charge.

Article 4 - Conditions d'intervention et obligations des parties

En accord avec VITASSISTANCE, le Bénéficiaire s'engage à définir avec précision la nature et les modalités de réalisation des prestations dont il désire profiter, grâce aux documents formels qu'il aura renseignés : objets et lieux intimes, contraintes morales, spatiales et temporelles à respecter.

Le Bénéficiaire s'engage à ne pas demander au personnel détaché par VITASSISTANCE d'effectuer d'autres tâches que celles définies au contrat et à l'obligation de ne pas demander d'effectuer des tâches dégradantes ou humiliantes.

Le travail du personnel détaché par VITASSISTANCE a pour objectif l'entière satisfaction du Bénéficiaire, étant précisé que le personnel est soumis à une obligation de confidentialité. Il doit respecter les conditions d'intervention telles que définies par le Bénéficiaire et VITASSISTANCE et effectuer réellement les heures payées.

VITASSISTANCE s'engage à contrôler régulièrement la qualité d'intervention de son personnel et à s'assurer de sa formation au travers de réunions avec celui-ci. Elle établit un contact téléphonique régulier avec le Bénéficiaire afin de vérifier que les prestations correspondent bien à ses attentes. VITASSISTANCE s'engage à changer l'aide à domicile si elle ne convient pas pour des raisons objectives exposées par le Bénéficiaire.

Article 5 - Obligation morale – clause de non concurrence

VITASSISTANCE est l'employeur de son personnel d'aide à domicile et à ce titre assume toutes les obligations découlant du Code du travail et prend ainsi en charge la rémunération de ses salariés, le règlement des charges sociales et l'établissement des contrats de travail. Le Bénéficiaire s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant de VITASSISTANCE qui a effectué des prestations à son domicile, sous réserve d'une autorisation expresse de la société. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par VITASSISTANCE à l'ordre du Bénéficiaire. Tout manquement à ce principe sera susceptible de faire l'objet d'une action en concurrence déloyale sur le fondement de l'article 1382 ou 1383 du Code civil.

Article 6 - Mouvement du personnel

VITASSISTANCE engage son personnel principalement en contrat à durée indéterminée afin de maintenir chez son bénéficiaire le même salarié du début jusqu'à la fin de sa mission. Toutefois, la société ne saurait être tenue pour responsable des mouvements de son personnel démissionnaire, en congé, malade ou licencié. VITASSISTANCE garantit seulement qu'un salarié compétent et formé assurera la prestation dans un délai maximum allant de une heure à une semaine, en remplacement de la personne défaillante. VITASSISTANCE s'engage pour une personne en situation de handicap à remplacer l'intervenant selon la cotation choisie.

Article 7 - Enquête de satisfaction

Des enquêtes de satisfaction seront régulièrement réalisées à votre domicile ou par téléphone avec un Responsable de VITASSISTANCE, afin de recueillir votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre. Tout ceci, bien sûr, dans le seul but d'améliorer votre bien-être.

Article 8 – Prix et Abonnement

L'abonnement annuel de 92,80 € TTC renouvelable à la date d'anniversaire correspond à un droit d'accès à l'ensemble de nos services. Il couvre les frais inhérents à la gestion administrative de chacune des demandes et des besoins que nous satisfaisons.

Au moment de l'établissement du contrat de Prise en charge, le bénéficiaire s'engage à régler les frais d'abonnement de son dossier.

Dans l'hypothèse où le prestataire se rend au domicile du bénéficiaire et que la première prestation ne peut être effectuée pour une raison indépendante de la volonté du salarié, les frais d'abonnement restent dus. Un abonnement réglé ne pourra pas être remboursé. Le règlement de l'abonnement annuel implique l'acceptation intégrale des présentes conditions générales de vente. Tous les services Proposés par VITASSISTANCE sont exclusivement réservés aux bénéficiaires à jour de leur abonnement. Les tarifs des prestations s'entendent en euros, toutes taxes comprises et sans aucun escompte.

Les tarifs communiqués au Bénéficiaire lors de la prise de rendez-vous sont ceux en vigueur à la date du devis. Les tarifs peuvent évoluer à tout moment dans la limite de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L. 347-1 du code de l'action sociale et des familles, le bénéficiaire étant informé de toute modification de la grille tarifaire par tout moyen approprié.

Les tarifs communiqués au Bénéficiaire comprennent :

- Les coûts des prestations de la semaine et ceux du W.ends et jours fériés.
- Les déplacements de l'employé jusqu'à 10 kilomètres par trajet. Au-delà, VITASSISTANCE facture au Bénéficiaire les surcoûts liés au temps de transport à hauteur de 0,38€ TTC le kilomètre.

Toute intervention de VITASSISTANCE a une durée minimale de deux heures indivisibles. La facturation s'établit ensuite par heure supplémentaire, étant précisé que toute heure commencée est due, sous réserve de conditions particulières éventuellement consenties par la société et venant modifier ou compléter les présentes conditions générales.

Article 9 – Modalités de règlement

Toutes prestations ponctuelles ou régulières, la facturation est établie sur la base du relevé d'heures signé par le Bénéficiaire et le personnel détaché par VITASSISTANCE, arrêté à la fin de chaque mois. Le Bénéficiaire doit régler comptant les prestations exécutées par VITASSISTANCE, à la date d'échéance figurant sur la facture :

- par chèque à l'ordre de VITASSISTANCE,
- par virement bancaire,
- par prélèvement automatique,
- par titres CESU (Chèque Emploi Service Universel).

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Article 10 - Retard de paiement et pénalités

Tout retard de paiement entraîne la suspension immédiate de toutes les prestations contractuelles, sans aucune indemnité. En outre, pour tout retard de paiement, même partiel, le Bénéficiaire se verra appliquer automatiquement, sans mise en demeure préalable, une pénalité d'un montant égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur (art.1153 du code civil).

Article 11 - Clause pénale

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par VITASSISTANCE, le défaut de paiement des prestations entraînera l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts, d'une indemnité égale à 15 % des sommes restant dues.

Article 12- Modification du contrat

Tout nouveau service à caractère technique demandé par le Bénéficiaire et accepté par VITASSISTANCE fera l'objet d'un avenant au contrat. Le Bénéficiaire devra faire renseigner et retourner à VITASSISTANCE tous les documents indispensables à la réalisation de la nouvelle prestation. Le personnel de VITASSISTANCE accomplira le nouveau service au plus tard dans les meilleurs délais dès la réception des feuilles de renseignement.

VITASSISTANCE se réserve le droit de modifier en tout temps ses services, prix et conditions particulières, ainsi que tous autres documents contractuels. Le Bénéficiaire est informé de toute modification, sous forme appropriée.

En cas de modification au désavantage du Bénéficiaire, sous réserve des modifications imposées par la loi ou les règlements, ce dernier peut résilier par écrit le contrat avec effet à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions contractuelles.

A défaut de résiliation par le Bénéficiaire, les nouvelles conditions sont considérées comme acceptées.

Article 13 - Suspension ou rupture du CONTRAT DE PRISE EN CHARGES

Suspension :

Le Bénéficiaire est libre de suspendre ou d'annuler la ou les prestations convenues, sans frais, sur appel téléphonique, aux heures d'ouverture de VITASSISTANCE, au moins 48 heures avant la date prévue pour leur réalisation et avec confirmation écrite adressée en recommandé avec accusé de réception à VITASSISTANCE dans le même délai. A défaut, la ou les prestations seront considérées comme dues.

Résiliation :

Le contrat est établi pour une durée indéterminée et les modalités d'exécution de celui-ci sont définies dans le présent devis.

Le bénéficiaire et VITASSIST ont la faculté de résilier le contrat, à tout moment, sans pénalités financières, moyennant :

- **Un préavis de 2 mois pour les contrats reconductibles par tacite reconduction ou les contrats à durée indéterminée.** Sont considérés comme tel tous les contrats d'aide et d'accompagnement à domicile agréés à destination des personnes âgées, des personnes adultes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, ou des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance, visées à l'Article L. 313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.
- **Un préavis de 1 mois pour tous les contrats conclus pour une période comprise supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 1 an sans tacite reconduction.**

VITASSISTANCE se réserve le droit de résilier un CONTRAT DE PRISE EN CHARGE en cas de manquement par le Bénéficiaire à l'une de ses obligations essentielles, par appel téléphonique avec 48 heures de préavis, suivi d'une confirmation écrite adressée en recommandée avec accusé de réception au Bénéficiaire dans le même délai.

Article 14 - Responsabilité et assurance

Pour l'ensemble des prestations fournies dans le cadre du CONTRAT DE PRISE EN CHARGES, les parties conviennent expressément que VITASSISTANCE n'est soumise qu'à une obligation de moyens.

VITASSISTANCE déclare être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, établie en France, pour toutes les conséquences dommageables des actes dont ses salariés pourraient être tenus pour responsable dans le cadre des prestations effectuées au domicile du client.

Le Bénéficiaire déclare être assuré auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, établie en France, pour toutes les conséquences dommageables des actes dont il pourrait être tenu pour responsable.

Article 15 - Force majeure

La responsabilité de VITASSISTANCE ne saurait être mise en cause en cas de force majeure telle que catastrophe naturelle, guerre, émeute, grève, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, arrêt des réseaux de télécommunication, ou difficultés propres aux réseaux de télécommunication extérieurs aux parties. La partie touchée par la force majeure en avisera l'autre dans les plus brefs délais et au plus tard dans les 48 heures suivant la date à laquelle elle en aura eu connaissance. Les deux parties conviendront alors des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

Article 16 – Contestation

Règlement à l'amiable

En dépit des contrôles qualité réalisés par VITASSISTANCE, il se peut que le Bénéficiaire ne soit pas satisfait des prestations convenues. Le Bénéficiaire doit alors signifier à la société les raisons de son mécontentement par téléphone, télécopie, mail ou courrier. Dès réception de l'information, VITASSISTANCE prendra contact avec lui pour définir des solutions qui lui apportent satisfaction. Dans l'hypothèse où une solution entre les deux parties n'a pu aboutir, une demande auprès d'un conciliateur de justice peut être exercée.

Article 17 – Droit applicable, juridiction compétente et survivance du contrat

En cas d'échec de conciliation, le contrat de prise en charges est soumis au droit français et le règlement des contestations relève des tribunaux compétents suivant les règles de procédure en vigueur. Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue à la suite d'un changement de législation, de réglementation ou d'une décision de justice, la validité et le respect des autres clauses des conditions générales de vente ne sauraient en être affectés.