

CONDITIONS GENERALE DE PRESTATION DE SERVICES

Les prestations de la société ci-après, **Paris Solution à Domicile** dont le siège social est situé au 73 rue de Vaugirard - 75006 PARIS, email : contact@paris-lasolutionadomicile.fr sont soumises aux présentes conditions générales. Le client faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et des conditions présentes énoncées ci-dessous, sans lesquelles la prestation ne pourrait avoir lieu. Ces conditions générales de vente sont applicables à tous les usagers à partir du 01/06/2024.

1. Objet

Les présentes conditions définissent les modalités dans lesquelles **Paris Solution à Domicile** s'engage à fournir au client les prestations de service à la personne telles que décrites dans le contrat de prestations de services signé entre **Paris Solution à Domicile** et le client.

2. Commande

Une première évaluation de vos besoins initiaux sur votre lieu de vie est réalisée, et un devis détaillé est établi avant le début des prestations. La signature du devis par le client constitue l'acceptation de celui-ci et engage **Paris Solution à Domicile** à fournir les prestations demandées. En cas d'impossibilité de fournir les prestations demandées, **Paris Solution à Domicile** s'engage à en informer immédiatement le client et à proposer une solution de remplacement.

3. Conditions d'exécution des prestations

Les prestations sont exclusivement réalisées au domicile du client en mode prestataire. Le client fournit les appareils et matériels nécessaires, préalablement communiqués à l'intervenant. **Paris Solution à Domicile** s'engage à fournir au client des intervenants qualifiés et à respecter les recommandations et prérogatives de celui-ci. En cas de défaillance d'un intervenant, **Paris Solution à Domicile** s'engage à proposer une solution de remplacement dans les meilleurs délais. Une astreinte téléphonique est proposé en dehors des horaires d'ouverture de l'agence afin d'assurer la continuité de services.

4. Durée du contrat

Le contrat peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée, selon les termes du devis. En cas de contrat à durée déterminée, celui-ci prend fin automatiquement à l'échéance prévue. En cas de contrat à durée indéterminée, **il peut être résilié à tout moment par courrier avec accusé de réception, moyennant un préavis de deux semaines, sauf dispositions spécifiques prévues dans le contrat.** La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. **Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat**

5. Absence du personnel

Le client accepte les absences du personnel de **Paris Solution à Domicile** pour des raisons telles que maladie, congés, etc.

Paris Solution à Domicile s'engage à assurer une continuité de service en proposant par une autre personne faisant partie du personnel. Les actes essentiels de la vie quotidienne étant assurés en priorité

6. Planification et modification des interventions

Les plannings des intervenants sont établis selon les besoins du client. Toute demande de modification du planning doit être communiquée avec un préavis de 4 jours (48 heures pour les contrats de moins d'un mois).

En cas d'annulation moins de 4 jours à l'avance, la prestation sera facturée en totalité. Les annulations par téléphone sont admises. Pour toutes demande urgente, le client peut contacter **Paris Solution à Domicile** aux heures habituelles de permanence téléphonique pour un service supplémentaire de garde sans être obligé de formuler sa demande par écrit. Les suspensions de contrat, ne peuvent dépasser 60 jours consécutifs, les prestations reprendront de plein droit dès le 61ème jour et selon le planning établi avant la suspension.

7. Prix

Le prix correspond aux prestations du présent contrat selon le barème indiqué aux conditions particulières. Il est établi TTC (TVA différente selon prestation). Les factures sont à régler avant le 5 du mois suivant. Dans le cas de travail de nuit, dimanche, jours fériés ou de déplacement, une facturation complémentaire vous sera faite. Dans le cadre d'une activité de déplacement de personne **les frais kilométriques seront facturés en sus et par kilomètre réalisé, 0.85 cts/km**, à cela se rajoute le prix horaire de la prestation. Les tarifs de nuit commencent à 22h et se termine à 6h59 le lendemain et une majoration de 25% sur le prix unitaire de référence sera appliquée. **Les jours fériés ainsi que les dimanches sont également majorés de 25% sur le tarif de référence. Le 1er mai et le 25 décembre sont facturés double du tarif de référence soit 100 %.** Dans le cadre d'une activité d'aide à domicile ou si le client ne nous fournis pas les éléments de protections individuel (gants, masques, ...) pour sa propre protection ou celle de l'intervenant, ces derniers lui seront facturés.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

Paris Solution à Domicile se réserve le droit de modifier le tarif en cours d'année. Cette augmentation est régulée par un arrêté du Ministre de l'économie et des finances (12 déc. 2006). Il en informe alors l'utilisateur par simple courrier ou par e-mail. Son accord sera réputé acquis s'il ne renonce pas aux présentes conditions.

8. Modalité de paiement

Les factures sont établies à chaque fin de mois sur la base du relevé d'heures de la télégestion. Le décompte des heures ainsi que des interventions sont indiquées sur la facture de chaque mois. En cas d'erreur sur la facture, le client s'engage à le signaler à **Paris Solution à Domicile** par retour de facturation. Une régularisation sera effectuée sur la facturation du mois suivant. Lorsque le client a opté pour un forfait mensuel, la facture est établie mensuellement sur cette base. La régularisation se fait chaque mois en fonction des heures effectivement réalisées et attestées par les relevés d'heures mensuels. Les factures sont payables à réception et au plus tard le 5 du mois en cours. Dans le cas où une facture n'est pas réglée dans les délais impartis, **Paris Solution à Domicile** se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations. Par ailleurs des pénalités de retard peuvent être appliquées. Cette indemnité forfaitaire est fixée à 40€. À noter que cette indemnité est due, quel que soit le montant de la créance, à partir du 1er jour de retard, sans mise en demeure préalable. Enfin, en cas de rejet de prélèvement les frais inhérents à l'incident seront systématiquement refacturés à l'utilisateur, soit 12€.

9. Attestation fiscale

Paris Solution à Domicile, conformément à la législation en vigueur sur le principe du crédit d'impôt associé aux services à domicile, s'engage à adresser à l'utilisateur une attestation fiscale lui permettant de bénéficier du dit crédit d'impôts. Cette attestation mentionne le nom et l'adresse de **Paris Solution à Domicile**, son numéro d'identification, le numéro et la date de délivrance de la déclaration, le nom de l'utilisateur et son adresse, le montant effectivement encaissé ainsi que la durée totale annuelle des interventions. L'attestation parviendra à l'utilisateur au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante à la condition d'être à jour de ses créances. Il est expressément convenu entre les parties que seules les factures effectivement encaissées par Paris Solution à Domicile ouvrent droit à la réduction d'impôts précitée et ce conformément à l'article 199 du Code Général des Impôts.

10. Assurances

Paris Solution à Domicile s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels, directs dont il serait rendu responsable. Par ailleurs les intervenants sont assurés pour le transport des personnes dans leur propre véhicule. L'utilisateur prend à sa charge l'assurance de tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble des dits matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

11. Responsabilité

Paris Solution à Domicile s'engage à apporter à l'exécution des prestations tous ses soins. La responsabilité de **Paris Solution à Domicile** ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part. Dans la mesure où le client démontrerait avoir subi un préjudice du fait de **Paris Solution à Domicile**, celui-ci ne pourrait couvrir le dommage de quelque nature que ce soit, que dans les limites du coût de la facturation afférente à la phase des travaux en cause et à la couverture d'assurance civile de **Paris Solution à Domicile**. En aucun cas la responsabilité de **Paris Solution à Domicile** ne saurait être recherchée lorsqu'il y a faute, négligence, omission ou défaillance de l'utilisateur, force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de **Paris Solution à Domicile** tels que grèves, troubles sociaux, calamités publiques, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel **Paris Solution à Domicile** n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

12. Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations au titre des présentes, cette dernière pourra faire valoir la résiliation par courrier en recommandé avec accusé de réception. D'une manière générale le client et Paris Solution à Domicile peuvent mettre un terme au contrat à tout moment par courrier avec AR en respectant un préavis de 15 jours. (Sauf pour les contrats de moins de 1 mois, délai réduit à 48h). Le préavis pourrait ne pas être effectué si des faits graves, mettant en danger l'intégrité physique ou morale de l'une ou l'autre des parties. La date du départ de préavis est la date de réception du courrier.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat. Ce préavis n'étant pas à effectuer si le client obtient un refus ou de son non-renouvellement total ou partiel de prise en charge financière. Il en va de même pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, d'hospitalisation, non prévues ou en cas de décès. En cas de non-respect de ces clauses, les prestations programmées sont dues.

13. Non sollicitation de personnel

Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de **Paris Solution à Domicile** ayant participé à la réalisation de prestations et travaux, objet des présentes pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois. Tout manquement à cet article entraînera des poursuites au tribunal judiciaire compétent. **Paris Solution à Domicile** se réserve le droit de demander jusqu'à 1 an de facturation sur la base du contrat établis initialement, en plus des dommages et intérêt et des frais de recouvrement judiciaire.

14. Confidentialité

Paris Solution à Domicile et le client s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

15. En cas de litige

Faire un recours auprès du responsable d'agence et/ou votre référent en courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : **Paris Solution à Domicile - Réclamation - 73, rue Vaugirard - 75006 PARIS** ou par e-mail : reclamation@paris-solutionadomicile.fr

Faire appel à une personne qualifiée que vous choisissez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil de Paris. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation.

Le client peut contacter contactera **Médiation-en-Seine CONSOMMATION** soit par courrier en écrivant au 17/25 avenue Maréchal Joffre - 92000 NANTERRE soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com, onglet "particuliers". En vertu des articles L 311-5 et L 311-6 du Code de l'action sociale, des familles et des dispositions prévues par la Charte des Droits et Libertés de la Personne Aidée, votre expression sera assurée par : **Enquête de satisfaction**, qui vous permettra de donner votre avis à propos des services mis en place et des conditions de leur mise en œuvre. **Le carnet de liaison** mis à votre disposition pour communiquer directement avec votre intervenant en cas d'absence de votre part.

16. Modification du contrat

Tout ou partie du contrat étant amenés à être modifié, par l'une des deux parties, se fera par le biais d'un avenant. Avenant ne reprenant que la partie à modifier, le reste étant réputé inchangé. Le client a un droit d'accès et de modification concernant les données de son dossier dans les supports de communication/contractualisation.

17. Permanence

Un numéro de téléphone d'astreinte est à votre disposition les nuits dès 18h00 (17h le vendredi) et les week-ends 24h/24 afin d'assurer une permanence de sécurité. Ce numéro de téléphone est à diffusion restreint, c'est-à-dire, qu'il ne concerne que les intervenants et les clients de **Paris Solution à Domicile**. Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tierces personnes qui souhaiteraient nous contacter, la ligne de l'agence est prévue à cet effet.

18. Hygiène et Sécurité

Le client s'engage à respecter l'intégrité physique et psychique de l'intervenant à domicile et du personnel administratif de **Paris Solution à Domicile**. A ce titre, les intervenants à domicile ne peuvent pas : nettoyer les cendres d'une cheminée/poêle/..., monter sur une chaise ou un escabeau sans repose main, passer l'aspirateur dans les escaliers, faire des actes de soin infirmier, prendre un de vos moyens de paiement en dehors de votre présence lors d'un achat (courses, pharmacie, ...), effectuer des prestations non prévues au contrat, dépasser les heures prévues au planning, etc....

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES

En cas de doute, solliciter votre agence qui répondra sur les limites d'interventions de votre aide à domicile. Toutes incivilités, tentative ou même agression physique et/ou psychique, le contrat sera immédiatement rompu et un dépôt de plainte systématiquement déposé auprès des autorités compétentes.

19. RGPD – Droit à l'image

Paris Solution à Domicile porte une attention particulière en matière de RGPD et de consentement. Les données à caractère personnel demandées à au client sont protégées par le secret professionnel auquel sont soumis tous les salariés de **Paris Solution à Domicile**. Concernant le droit à l'image, le client autorise **Paris Solution à Domicile** à utiliser, exploiter, diffuser, sans limite de territoire pour une durée de 10 ans, les images vidéos ou photos réalisées dans le cadre de la création de contenu. Cette autorisation comprend le droit de reproduire, de représenter et de communiquer ce contenu au public, notamment par diffusion sur tous supports de communication prints et digitaux. Cette autorisation est donnée sans contrepartie financière. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, au Règlement Général sur la Protection des Données, notamment aux articles 7 et 9 et au Code de la santé publique et les articles D.1110-3-1 à D1110-3-3 et L.1110-4, III, 2, le client donne son entière et explicite consentement au traitement de ses données personnelles et notamment de santé, considérées comme données sensibles. Les finalités du traitement requérant la collecte de ces données sensibles sont :

- Évaluations de l'utilisateur (évaluation des besoins, enquêtes de satisfaction)
- Contrôle de l'effectivité dans la réalisation des prestations
- Suivi de temps passé et planification d'interventions
- Gestion des prises en charge financière · Gestion du dossier de l'utilisateur et des procédures
- Communication d'informations sur la prévention
- Échange et partage de données avec le cercle de soins de l'utilisateur via l'utilisation de la messagerie sécurisée de santé
- Consultation du dossier médical partagé de l'utilisateur

Pour les finalités ci-dessus, l'utilisateur prend acte que son consentement conditionne la conclusion du contrat qui le lie à Paris Solution à Domicile.

Aussi, le refus de consentement empêchera la conclusion du contrat. De même, le retrait de consentement en cours de contrat empêchera la bonne exécution de celui-ci et entraînera de facto l'impossibilité d'en poursuivre l'exécution. Les mesures de sécurité prises par la structure pour assurer la sécurité des données personnelles traitées sont :

- La gestion des habilitations ;
- La connexion sécurisée via eCPS ou carte CPx

Le client a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela porte atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait de celui-ci. Le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : **Paris Solution à Domicile - à l'attention du DPO - 73, rue Vaurigard - 75006 PARIS** ou à l'adresse mail suivante : dpo@paris-solutionadomicile.fr Les obligations relatives aux informations confidentielles détenues par **Paris Solution à Domicile** et son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

- Qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes,
- Qui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime
- Dont la divulgation est requise par la loi.

20. Démarchage téléphonique

Conformément à l'article L223-2 du Code de la consommation, nous vous informons de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel. Cette inscription est gratuite et vous permet de ne pas être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours, à l'exception des secteurs autorisés par la réglementation. Pour exercer ce droit, veuillez-vous rendre sur le site internet officiel www.bloctel.gouv.fr.

21. Loi applicable

Le présent contrat est régi par le droit français. Toute contestation sera portée devant le tribunal compétent de nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

**Signature de le client
précédée de « Lu et approuvé » :**