



CONDITIONS GENERALES

CRÉDIT D'IMPÔTS ou DEDUCTION FISCALE :

En fin d'année, nous établissons une attestation fiscale (que vous recevez avant d'établir votre déclaration de revenus), qui vous permet de **déduire de vos impôts 50 % des prestations facturées et payées pendant l'année écoulée**. Sur cette attestation figurent toutes les mentions légales ainsi que le total de vos dépenses de l'année.

Il vous suffit de reporter ce montant sur votre déclaration de revenus (ligne « emploi d'une personne à domicile). Nous sommes à votre disposition pour vous aider le cas échéant. Le montant maximum des prestations déductibles est de 12000 € par foyer fiscal + 1500 € par enfant à charge (dont un maximum de 5000 € de jardinage et 500 € de bricolage).

En 2017 vous bénéficiez d'une femme de ménage, d'un jardinier, d'une aide à domicile ou d'une personne qui fait du bricolage votre crédit d'impôts équivaut à 50% de vos dépenses retenues dans certaines limites.

Article 1

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre DOM-AID, ci-après dénommé le Prestataire et ses bénéficiaires dans le cadre de la vente des prestations de services.

A défaut de contrat conclu entre le prestataire et son bénéficiaire, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec DOM-AID impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du bénéficiaire à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 2

DOM-AID est agréé par la préfecture (SAP :818224263) – déclaration pour services à la personne- pour intervenir au domicile des particuliers pour des prestations de ménage, petit-jardinage, repassage et gardes d'enfants à partir de 3 ans, vigilance temporaire de résidence principale ou secondaire. Les prestations sont exécutées avec les moyens et le personnel du choix de DOM-AID.

Le recrutement du personnel de DOM-AID est effectué avec la plus grande rigueur en mettant en avant les points suivants :

- Ponctualité
- Honnêteté
- Rigueur
- Réactivité

Article 3

Le prestataire intervient sur demande expresse du bénéficiaire. Un devis gratuit ou un contrat sera réalisé pour toute prestation.

Le devis adressé par le prestataire au bénéficiaire par courrier électronique ou par courrier en deux exemplaires, précise :

- La nature de la prestation
- Le prix horaire de la prestation
- Les frais pour les déplacements réalisés à la demande du bénéficiaire (courses, accompagnement des enfants...)
- Le bénéficiaire reçoit chaque fin de mois la facture reprenant les prestations du mois écoulé et les frais annexes éventuels.
- La durée de validité du devis.
- L'adhésion pleine et entière du bénéficiaire aux CGV

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le bénéficiaire devra nous retourner le devis sans aucune modification :

- Soit par courrier postal, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord ».
- Soit par courrier électronique avec l'expression du consentement du bénéficiaire.

La commande ne sera validée qu'après renvoi du devis ou du contrat, accepté et signé. A défaut de réception de l'accord du bénéficiaire à compter de la date d'expiration du devis, la proposition de devis est considérée comme annulée et le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation. La validation de la commande implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du bénéficiaire aux présentes CGV.

Le bénéficiaire dispose d'un délai de rétractation de 7 jours. Si le bénéficiaire a un besoin urgent, à sa demande, le délai de rétractation pourra être réduit et les interventions réalisées devront être payées.

Article 4

Les prix des services sont ceux détaillés dans les devis ou contrats, acceptés par le bénéficiaire. Ils sont exprimés en euros et comprennent la TVA (10% ou 20%). DOM-AID se réserve le droit de modifier à tout moment son tarif horaire ou les frais annexes demandés au bénéficiaire. Dans ce cas, le bénéficiaire sera averti au moins 1 mois avant l'application de l'augmentation du tarif et pourra stopper les prestations sans aucune pénalité en respectant ce même délai de 1 mois.

Article 5

Le nombre d'heures facturées correspond aux heures inscrites sur les relevés d'heures papier des salariés de DOM-AID et que le bénéficiaire signe s'il est présent ou elles correspondent aux heures. Toute heure d'intervention commencée est considérée comme due.

Le tarif horaire s'applique aux interventions régulières de 1h au minimum sans fractionnement.

Interventions régulières (application du tarif général) : planning identique chaque semaine (sauf vacances scolaires) et jusqu'à 3 interventions modifiées ou annulées dans le mois (avec délai de prévenance de 48 h). Toute absence du bénéficiaire pour une durée supérieure à 4 semaines peut induire un changement d'intervenant à son retour. Tout ajout d'heures n'est pas considéré comme de l'irrégulier. Les fins d'interventions de garde d'enfants avec quelques minutes

d'avance ou de retard ne sont pas considérées comme des interventions irrégulières.

Dans le cas d'interventions irrégulières :

Horaires différents en fonction des semaines (sauf congés annuels), jours d'interventions changeants d'une semaine à l'autre ou plus de 3 modifications ponctuelles dans le mois, il sera appliqué un tarif spécifique correspondant au tarif normal + 1€ de l'heure pour l'ensemble des heures réalisées (avant aide CAF et crédit d'impôt, soit en fonction de vos aides, augmentation réelle après aides de 0€08 à 0€50 par heure).

Interventions irrégulières (application du tarif général + 1 €)

- Planning différent d'une semaine à l'autre
- Planning semaine paire/impaire
- Planning différent d'un mois à l'autre
- Planning régulier avec plus de 3 changements dans le mois (délai de prévenance de 48 h minimum)
- Interventions modifiées (changement de jour ou décalées de plus de 1h) ou interventions annulées

Annulation à l'initiative du bénéficiaire – délai de prévenance :

Les interventions de pouvant avoir lieu, du fait du bénéficiaire, malgré le déplacement de salarié de DOM-AID seront **intégralement facturées**. Le salarié ne peut accéder au logement du bénéficiaire (absence du bénéficiaire, problème de clés, ...) SAUF en cas de motifs légitimes invoqués par le bénéficiaire (accident survenu dans la journée n'ayant pas permis au bénéficiaire de prévenir DOM-AID ou en cas de force majeure – voir article 11)

Les interventions annulées par le bénéficiaire moins de 48h avant sans déplacement du salarié seront facturées pour 50% de la durée prévue SAUF en cas de motif légitime invoqué par le bénéficiaire tel que maladie, hospitalisation ou force majeure (voir article 11).

Comme stipulé ci-dessus, à partir de 3 interventions annulées ou modifiées dans le mois, même en respectant le délai de prévenance de + de 48h, le tarif des prestations du mois sera majoré de 1€, le mois devenant un mois de prestations irrégulières.

Article 6

Les bénéficiaires faisant réaliser des gardes d'enfants de 3ans à 6 ans par les salariées de DOM-AID peuvent bénéficier d'une aide financière de la CAF dont ils dépendent. DOM-AID explique le fonctionnement de ces aides et simule leur montant mais ne peut garantir leur versement : il convient à chaque bénéficiaire de vérifier auprès de la CAF le montant qui va lui être versé et de relancer la CAF en cas de problème. Un retard de versement de l'aide de la CAF ne pourra justifier un retard de paiement des factures de DOM-AID. Il est impératif d'avoir effectué au minimum 16 heures de garde par mois. Cette condition est indépendante de DOM-AID et interne à la CAF.

Chaque bénéficiaire est tenu de vérifier régulièrement le total des heures du mois en cours, afin de ne pas arriver en fin de période avec des heures manquantes (pour atteindre les 16h mensuelles nécessaires). Si la facture comprend moins de 16h, le bénéficiaire devra régler ces heures réellement effectuées, sans pouvoir bénéficier d'une aide financière de la CAF pour le mois en question.

Le bénéficiaire pourra compléter ses besoins et arriver aux 16h en demandant une remplaçante dans le cas où votre intervenante habituelle ne pourrait pas intervenir sur des horaires différents des créneaux habituels réguliers (exemple : soirée, enfant malade devant rester au domicile, vacances scolaires...).

DOM-AID ne sera pas tenu responsable s'il manque des heures pour que le bénéficiaire atteigne les 16h00 demandées par la CAF. Les heures ne peuvent pas être facturées d'avance et déduites sur le mois suivant ou être facturées si elles n'ont pas été réellement faites dans le mois.

Pour obtenir l'aide de la CAF :

DOM-AID fournit à chaque bénéficiaire le document « Demande du complément de libre choix du mode de garde » et remplit la page 2 du dossier. Les autres pages sont à remplir par le bénéficiaire et à envoyer par ses soins à la CAF dont il dépend. Ensuite, avec chaque facture, DOM-AID édite une **attestation** que le bénéficiaire doit vérifier (nom, prénom, date de naissance de l'enfant et n° d'allocataire) et il appartient au bénéficiaire **de l'envoyer directement à la CAF ou MSA dont il dépend**. Si des erreurs ou des manques d'information apparaissent, le bénéficiaire en avertit rapidement DOM-AID. Pour le bon fonctionnement de l'aide, le bénéficiaire s'inscrit chez DOM-AID avec le nom du responsable de l'enfant qui a été enregistré par la CAF.

Article 7

En tant que prestataire de services à la personne, DOM-AID permet à ses bénéficiaires de bénéficier d'aides fiscales : ses aides sont détaillées sur chaque tarif et chaque devis. **DOM-AID envoie à chaque bénéficiaire une attestation fiscale annuelle.** Cet envoi est réalisé uniquement si les prestations ont été réglées. Cette attestation portera le nom du bénéficiaire figurant sur les factures.

Article 8

Les factures sont payables à réception par chèque bancaire ou par CESU préfinancés, par prélèvements ou virements bancaires. Lors de l'acceptation du devis, et si le devis stipule le paiement d'un acompte, le bénéficiaire devra verser un acompte de 50% du montant global prévu de la prestation. Le début des travaux interviendra après encaissement de ce montant. Le solde sera facturé à l'issue de la prestation.

Article 9

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- **L'exigibilité immédiate** de toute somme restant due,
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts à un taux de 1,5% par mois de retard. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé prorata-temporis.
- **Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle demande du bénéficiaire.**

Article 10

La durée des prestations est définie dans le devis ou le contrat. Si la durée n'est pas précisée, le contrat est à durée indéterminée.

Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le contrat :

- Pour des raisons personnelles en respectant un délai préavis de un (1) mois.
- En cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Le contrat prendra fin, à cet effet, cinq (5) jours ouvrés après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec Accusé Réception mentionnant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans la période de cinq (5) jours, remédié à la situation. En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai susmentionné, la Partie requérante sera habilitée à résilier le Contrat immédiatement.

Modalité de la résiliation : le bénéficiaire pourra demander une résiliation par courrier électronique, texto ou contact direct avec la direction en demandant de la part de DOM-AID un accusé de réception du mail ou par courrier recommandé avec AR.

Article 11

Aucune partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement, par un événement ou une cause de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif : catastrophes naturelles, restrictions gouvernementales, troubles sociaux et émeutes, guerres, malveillance, sinistres

dans les locaux du prestataire, les interruptions de service EDF supérieure à deux (2) Jours, défaillance du matériel informatique, absence longue durée (accident ou maladie). Dans les cinq (5) jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel évènement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve.

La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en recommandée avec Accusé Réception. Dans le cas où l'accord est résilié par le bénéficiaire pour cause de force majeure, le bénéficiaire doit verser au prestataire tous montants dus jusqu'à la date de résiliation.

Article 12

Le prestataire s'engage à :

- **Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le bénéficiaire**, et désignées comme telles, ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés chez ses bénéficiaires. Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôt prescrites par la loi.

Le bénéficiaire s'engage à :

- Remplir avec son intervenante sa fiche d'évaluation de ses besoins (cela permettra à l'intervenante de mieux répondre à la demande du bénéficiaire)
- Fournir à l'intervenante du matériel en bon état permettant un travail en toute sécurité
- Fournir à l'intervenante les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation.

- Ne pas demander des prestations mettant en danger l'intervenante ou les enfants du bénéficiaire telles que : utilisation de piscine, monter sur les meubles (table, chaises...), se pencher par la fenêtre, ...
- avertir DOM-AID de toute modification de sa demande (nature ou horaires des prestations) même s'il en a parlé avec son intervenante qui est la salariée de DOM-AID
- **Le bénéficiaire s'engage à ne pas employer sous quelque forme que ce soit, les intervenants de DOM-AID, cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par nos services. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du bénéficiaire sera susceptible d'une action en concurrence déloyale sur le fondement des articles 1382 et 1383 du Code Civil et sera portée devant le Tribunal de Grande Instance. Toutefois, si le bénéficiaire souhaite se libérer de cette obligation, il peut, en respectant un préavis de un mois et avec l'accord de DOM-AID, s'engager à verser en indemnisation du préjudice la somme de 2000 euros à la société DOM-AID et ainsi avoir la possibilité d'employer directement l'intervenant qui lui a été transmis par elle.**

Le bénéficiaire s'engage à ne pas demander aux intervenants la réalisation de tâches ou de travaux qui excèdent leurs compétences.

Chaque infraction dûment constatée et établie à cet égard, sera sanctionnée par une indemnité à titre de clause pénale de l'équivalent de trois mois de prestation. Par ailleurs, DOM-AID rappelle que le travail dissimulé est passible de sanctions pénales

- à ne pas faire preuve d'acte de malveillance ou de maltraitance, même verbale, auprès du personnel employé par DOM-AID
- à ne pas faire preuve d'une mauvaise foi évidente en « accusant à tort » le personnel employé par DOM-AID d'avoir réalisé des dégradations (de tous types) ou des vols à son domicile
- à ne donner aucune délégation sur les avoirs, biens ou droits, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs à l'intervenant de DOM-AID

Article 13

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen.

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, en

respectant tout ce qui est décrit dans le guide d'information. DOM-AID s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables.

Le prestataire est couvert par une assurance en responsabilité civile. DOM-AID ne peut en aucune façon être tenue responsable des dégâts qui sont le fait de la défectuosité ou de la vétusté des locaux ou du matériel du bénéficiaire.

Article 14

Les présentes CGV et le contrat signé entre les parties sont régis par le droit français. A défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera de la compétence des tribunaux de Toulon (83)

Monsieur / Madame _____
déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les accepter sans réserve.

Date : _____

Signature : (lu et approuvé en manuscrit)