



Conditions générales de vente

Informations agence Azaé

Toutes les coordonnées de l'agence figurent sur le devis.

1. Généralités

Azaé est un organisme de services à la personne qui exerce en mode prestataire. Il dispose d'un réseau d'agences qui sont régulièrement auditées en interne et en externe dans le cadre de sa démarche qualité.

La société prestataire qui contracte avec le Client est celle dont les coordonnées figurent en en-tête des présentes conditions générales de vente (CGV) et sur le contrat (ci-après « le Prestataire »).

L'ensemble de nos prestations est soumis aux présentes conditions générales.

Le Client en faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des présentes CGV. Il s'engage à respecter le contrat, les personnes et les règles d'hygiène et de sécurité.

Le Client reconnaît avoir reçu l'information précontractuelle prévue aux articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation.

1.1. Description des prestations

Les prestations réalisées sont celles définies dans le contrat ; elles sont définies de manière limitative et doivent s'interpréter strictement.

Sont concernées les prestations suivantes :

- Entretien du cadre de vie : ménage, entretien courant du logement, aide au linge, repassage, vitres,
- Accompagnement à l'autonomie et aide au corps : hygiène corporelle, habillage, lever/couchers, stimulation, compagnie, aide à la vie professionnelle, présence nocturne de 22h à 7h,
- Aide à la vie quotidienne : stimulation, préservation de l'autonomie, entretien courant du logement, aide au linge, repassage, vitres,
- Aide aux repas : aide à la préparation et à la prise des repas, servir le repas,
- Petites courses : achats de proximité, accompagné ou non (dans le cadre de la préparation des repas),

- Accompagnement véhiculé ou non hors du domicile (soumise à condition d'offre globale),
- Garde d'enfant : surveillance, toilette, repas, jeux, accompagnement aux loisirs, école, présence nocturne de 22h à 7h,
- Jardinage : taille de haies, tonte de pelouse, entretien des plantations.

Le Prestataire choisira librement l'intervenant qui exécutera les prestations pour le Client.

1.2. La formation du contrat

Azaé remet gratuitement un devis personnalisé à tout Client à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au Client qui lui en fait la demande.

L'acceptation du devis emporte régularisation du contrat.

Il existe 3 types de contrat :

- Le contrat ponctuel, le Client sollicite le Prestataire pour la réalisation d'une prestation ponctuelle à durée déterminée,
- Le contrat régulier à durée indéterminée,
- Le contrat de prestation (à destination des personnes âgées, dépendantes ou handicapées, à durée indéterminée).

Le contrat peut être signé en version papier, mais également, le cas échéant, par voie digitale ou électronique. Un exemplaire est remis au Client ou lui est adressé par courriel lors de sa signature.

Le Client déclare disposer de la capacité et de tous pouvoirs pour le régulariser. Il s'engage à faire part au Prestataire de tout changement de situation et notamment d'une mesure de protection qui serait mise en place à son égard.

En cas de paiement par prélèvement automatique, le Client devra renseigner le mandat de prélèvement SEPA présent sur le contrat.

1.3. Les aides financières

Pour toute prestation relevant de l'agrément/autorisation, nos Clients peuvent bénéficier d'une aide financière (PAJE, APA...). Le Prestataire mentionnera sur le devis personnalisé le montant de cette aide financière potentielle dès lors que le montant aura été porté à sa connaissance. Le Prestataire n'est nullement chargé d'entreprendre les démarches au nom du Client pour qu'il obtienne de manière effective une prise en charge par les organismes concernés. Le Prestataire ne saurait être tenu pour



responsable de l'allocation ou non par ces derniers de l'aide financière potentielle ou du montant.

Le Client s'engage à reverser au Prestataire les aides financières qu'il a directement perçues en contrepartie des prestations réalisées par ce dernier. Il s'engage également à l'avertir sans délai de toute modification de son reste à charge ou de la fin de perception des aides. Le cas échéant la totalité des sommes sera due par le Client à Azaé.

1.4. Le droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25 dudit Code, dans un délai de quatorze jours en cas de vente à distance et de contrat conclu hors établissement pour la prestation sauf renonciation expresse du Client.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier à Azaé sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétraction présent à la fin des CGV ou sur nos contrats mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client notifie l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de sa part, Azaé remboursera au Client tous les paiements reçus de lui, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où Azaé réceptionnera la notification par le Client de l'exercice de son droit. Azaé procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le Client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le paiement s'est fait par chèque (CESU ou autre) ou s'il convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour lui.

Le Client peut solliciter que les prestations débutent avant l'expiration de son délai de rétractation. Le Prestataire recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Si le

Client exerce son droit de rétractation alors que des prestations ont été réalisées, le Prestataire aura droit au paiement des prestations réalisées jusqu'au jour où le Prestataire a été informé de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

1.5. La prestation en binôme

Dans le cadre d'une formation, d'un tutorat ou autre, le Client autorise la présence de deux personnes à son domicile pour la réalisation des prestations.

2. La vie du contrat

2.1. Le suivi de la prestation

Le cahier de liaison

Hors contrat ponctuel, Azaé peut remettre au Client un carnet de liaison pour échanger plus aisément avec les intervenants.

Les bilans qualité

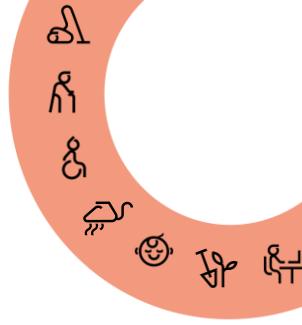
Afin d'assurer un suivi qualitatif des prestations, Azaé propose des bilans qualité par téléphone dans le premier mois d'intervention, puis une fois par an.

La visite de contrôle annuelle

Pour les prestations relevant de l'agrément/autorisation, la visite de contrôle annuelle est proposée au domicile du Client (en présence de l'enfant pour la garde d'enfant). A cette occasion, les Parties peuvent décider d'une évolution des prestations.

L'enquête de satisfaction

Azaé réalise au moins une fois par an une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de ses Clients.



2.2. L'exécution du contrat

Les prestations sont réalisées au domicile du Client.

Dans le cadre des prestations ponctuelles, celles-ci seront exécutées à la date prévue sur le devis.

Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée, les Parties définissent ensemble les dates d'intervention.

2.2.1. La facturation

Les conditions tarifaires sont remises au Client lors de l'établissement du devis. Les prestations sont facturées mensuellement au tarif convenu à la date de réalisation du devis. Ces conditions sont toutefois susceptibles d'évoluer selon les modalités prévues à l'article 2.7 ci-après, et seront portées à la connaissance du Client.

Azaé s'engage à faire parvenir au Client une facture mensuelle.

Dans le cadre d'un contrat ponctuel, le Client s'engage sur un nombre d'heures qui seront facturées même si le nombre d'heures effectivement prestées est inférieur. En sus, tout dépassement des heures contractualisées sera facturé.

Dans le cadre d'un contrat de prestation aux personnes âgées, dépendantes et handicapées, et du contrat régulier, la facturation s'effectue au réel, selon les heures prestées. Toute prestation exécutée au-delà du nombre d'heures mentionnées initialement au contrat sera facturée au tarif en vigueur. Les heures non exécutées du fait du Client telles que définies à l'article 2.3.1, sont également facturées.

2.2.2. Le règlement

Le règlement pourra notamment se réaliser :

- Par prélèvement automatique
- Par CESU
- Autre

Les règlements par chèque ne sont pas autorisés.

En outre, le Client peut se référer à l'article D7233-3 du code du travail, pour connaître les modes de règlements qui peuvent ouvrir droit à la réduction d'impôt prévue par l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

2.2.3. L'évolution du contrat

L'adéquation du contrat avec les besoins est systématiquement revue lors de la visite de contrôle annuelle à domicile (pour les prestations relevant de l'agrément/autorisation) et sur demande.

Par ailleurs, pour tous les types de contrats, le Client pourra solliciter le Prestataire aux fins d'évolution de son contrat.

En cas d'accord du Prestataire, un avenant au contrat pourra, le cas échéant, être établi.

Le cahier des charges sera également mis à jour si nécessaire.

2.3. La non-réalisation de la prestation

2.3.1. Du fait du Client

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du Prestataire et du fait du Client (porte close, heures/jours convenus au contrat non respecté etc.) et si ce dernier n'a pas averti Azaé 7 jours avant la date prévue de la prestation, les heures initialement prévues seront facturées au Client.

2.3.2. Du fait d'Azaé

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le Prestataire mettra en place un remplacement sous réserve de disponibilité du personnel. Azaé préviendra le Client avant l'intervention.

2.3.3. Force majeure

En cas de force majeure, les obligations mises à la charge des parties seront suspendues en application de l'article 1218 du code civil.

2.4. La résiliation du contrat

2.4.1. La résiliation d'un contrat (hors contrat ponctuel)

2.4.1.1. Du fait du Client

A l'exception des contrats ponctuels qui ne peuvent être résiliés avant terme, le Client peut suspendre ou résilier l'exécution de son contrat par courriel ou par lettre simple adressée au Prestataire dont les coordonnées figurent en entêtes des présentes CGV et au contrat. La résiliation prendra effet à la réception du courrier par le Prestataire.

2.4.1.2. Du fait d'Azaé

Le Prestataire aura la possibilité de mettre fin au contrat en cas de manquement du Client à ses obligations contractuelles ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du Client et ce, notamment dans les hypothèses suivantes :

- Inadéquation du personnel avec les besoins et souhaits du Client,
- Absence ou inadéquation du matériel avec les besoins et souhaits du Client,
- Comportement inapproprié du Client ou de son entourage envers le(s) intervenant(s) et/ou envers l'agence (comme par exemples : agression



verbale et/ou physique, harcèlement, discrimination, non-respect du contrat, etc.).

- Non-paiement des prestations effectuées.

Cette fin de contrat peut avoir une prise d'effet immédiate en fonction de la gravité de la situation rencontrée.

Azaé préviendra le Client par téléphone, courriel ou courrier simple, puis lui transmettra une confirmation par courrier recommandé avec AR. La résiliation prendra effet à la date expressément indiquée dans le courrier, ou à défaut d'indication, à la date de première présentation de ce dernier.

2.4.2. La résiliation d'un contrat ponctuel

Tout contrat ponctuel signé engage le Client jusqu'à l'exécution de son terme. Aucune résiliation ne sera possible en cours d'exécution.

2.5. Le contrôle des heures

Toute prestation, qu'elle soit réalisée à titre ponctuel ou régulier, comprise ou non dans un forfait, a une durée minimale de deux heures (sauf prestations de maintien à domicile). Au-delà de la durée de la prestation prévue, tout quart d'heure entamé sera facturé.

Toute contestation sur les heures effectuées devra être faite de façon expresse et formelle dans les 30 jours suivant la réception de la facture.

2.6. Les frais de dossier

Au moment de l'établissement de la première facture, le Client s'engage à régler les frais d'ouverture de son dossier (sauf prestations de maintien à domicile). Le montant de ces frais est indiqué dans le devis et la grille tarifaire.

2.7. Les conditions tarifaires

Nos conditions tarifaires sont annoncées en euros HT et TTC. Elles sont susceptibles d'être modifiées, à minima une fois par an, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale (article R 212-4 du code de la consommation ou article L 347-1 du code de l'action sociale et des familles pour les prestations de maintien à domicile). Le Client en sera alors informé par courrier ou courriel au moins 15 jours avant la mise en application et pourra résilier son contrat à tout moment.

Dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée ou à durée déterminée, un tarif initial est proposé, dont le montant figure dans le contrat. En cas de dépassement du nombre d'heures prévues dans le contrat initial, toute heure prestée en sus sera facturée tel que précisé à l'article 2.2.1 des présentes conditions générales.

Lorsqu'il y a un tiers financeur, le tarif du financeur et la prise en charge associée sont déterminés par le financeur et peuvent être revus par ce dernier. Azaé ne saurait être tenue pour responsable d'une absence ou d'une diminution de la prise en charge par le financeur, qui est seul décisionnaire. Le financeur a seul la charge de communiquer au Client le montant des aides potentielles, les conditions de leur attribution et leur évolution.

Suite à l'évaluation des besoins, des frais annexes (déplacements, déchetterie) pourront être facturés en sus.

Par ailleurs, un tarif différent peut être appliqué pour les heures de nuit, à savoir entre 22h et 7h du matin ainsi que pour les dimanches et jours fériés.

Le détail de ces tarifs est indiqué dans la grille tarifaire remise à la signature du contrat.

2.8. La confidentialité des données

Le Client est informé et accepte que les informations personnelles qui le concernent et dont Azaé aura eu communication pour l'exécution du contrat fassent l'objet d'un traitement par le Prestataire aux fins de gérer l'exécution du contrat et des prestations.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations personnelles qui le concernent et dont Azaé aura eu communication pour l'exécution du contrat.

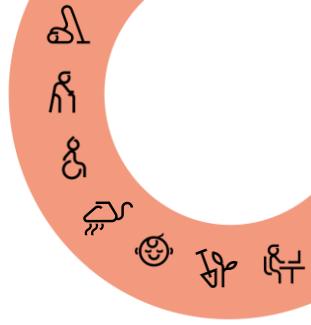
Le Client peut exercer ce droit, en écrivant à l'adresse suivante :

Azaé
Service DPO
9, allée Cérès
67200 Strasbourg

Bien qu'Azaé n'utilise pas les données du Client à des fins de prospection commerciale il est précisé au Client qui ne souhaite pas que les données téléphoniques recueillies, soient utilisées à des fins de prospection commerciale, qu'il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, en se rendant sur le site gouvernemental suivant : www.bloctel.gouv.fr.

En nous transmettant son adresse de courrier électronique, le Client autorise Azaé à le contacter dans le cadre de ses communications. La désinscription est possible à tout moment en cliquant sur le lien de désabonnement présent en bas de chaque emailing.

Dans le cadre du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et de notre engagement à la



transparence, l'utilisation des données personnelles au sein de notre Groupe est détaillée dans notre politique de confidentialité consultable à l'adresse suivante : www.azaé.com/politique-de-confidentialite. Le Client en faisant appel aux prestations d'Azaé adhère à la politique de confidentialité Azaé. Celle-ci présente le type de données collectées, le cadre dans lequel ces dernières sont utilisées, leur durée de conservation, leurs destinataires, leur lieu de stockage, les droits des Clients et comment les exercer.

Si le Client a des questions concernant notre politique de confidentialité, il peut contacter notre Délégué à la protection des données par courrier à l'adresse précédemment citée ou par mail à l'adresse suivante : dpd@azaé.com.

2.9. Le dispositif de vidéosurveillance à domicile

Un Client peut installer des caméras chez lui alors que du personnel Azaé y travaille, mais il s'engage à respecter certaines règles imposées par la CNIL :

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les intervenants,
- Les intervenants et l'agence doivent être informés par écrit de l'installation et/ou de la présence des caméras et de leur emplacement. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images,
- La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple),

2.10. La médiation en cas de litige

En cas de différend né de l'exécution de la relation contractuelle existante entre la société Azaé et le Client, ce dernier a la possibilité, préalablement à toute action contentieuse et après avoir tenté de régler directement le litige avec Azaé, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

A ce titre, il est précisé qu'Azaé dispose d'un service qualité qui peut être contacté par email : qualite@azaé.com ou par courrier : Azaé – Service Qualité – 9, allée Cérès – 67200 Strasbourg.

Pour tout litige n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service qualité, le Client pourra recourir gratuitement à la médiation et ainsi contacter l'Association Nationale des Médiateurs (ANM Conso), soit par courrier en écrivant au 2, rue de Colmar, 94300 Vincennes soit par e-mail en

remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

3. Mise à disposition des moyens matériels

Le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire les moyens nécessaires à l'exécution des prestations confiées, à ses frais. Il s'engage à fournir des équipements en bon état de fonctionnement et conformes à la législation en vigueur et à conserver les produits dans leur conditionnement d'origine.

Il garantit que l'exécution des prestations pourra être effectuée en toute sécurité tant pour les bénéficiaires des prestations que pour les intervenants salariés du Prestataire.

Concernant les prestations de jardinage, le Prestataire les réalise avec son matériel. En revanche, les produits indispensables à l'exécution de la prestation sont exclusivement fournis par le Client.

4. Assurance

Azaé est assurée auprès de la compagnie d'assurance AXA France IARD pour sa responsabilité civile prestation de services au titre des prestations proposées et ce pour tout dommage corporel, matériel et immatériel causé par ses salariés.

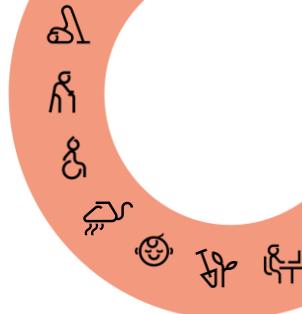
Le Client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèces et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible et fermé à clé.

Pour les biens mobiliers et immobiliers, en cas de sinistre, un taux de vétusté sera appliqué à leur valeur retenue au titre de l'article L121-1 du Code des assurances.

Toutefois, Azaé ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défectuosité du matériel et des dommages engendrés par l'utilisation de produits fournis par le Client.

Toute réclamation, contestation ou dommage constaté devra nous parvenir par écrit dans les 14 jours suivants le fait générateur du dommage.

A défaut de déclaration dans le délai imparti, la demande sera considérée comme irrecevable.



5. Crédit d'impôt

Le Client peut bénéficier d'un crédit d'impôt s'il engage des dépenses au titre des services à la personne qui lui sont rendus à sa résidence principale ou secondaire située en France dans la limite et selon les conditions prévues à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts. Le Client peut également y prétendre s'il a engagé les dépenses à la résidence de l'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.impots.gouv.fr.

L'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts institue une aide qui prend la forme d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses effectuées, y compris la TVA, en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés. Les dépenses sont éligibles à cet avantage fiscal dans la limite du montant plafonné selon le Code Général des Impôts en vigueur lors de la signature du présent contrat.

Ce plafond est éventuellement majoré de 1 500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 15 000 €.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3^e de l'article L. 341-4 du code de la Sécurité Sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3^e, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de l'article L. 541-1 du même code.

Grâce au service optionnel d'Avance immédiate de crédit d'impôt mis en place par l'Urssaf et la DGFiP, le Client peut bénéficier de son crédit d'impôt en temps réel sous réserve des autorisations. Ce service en ligne gratuit permet de déduire le crédit d'impôt du montant des factures. Le Client peut demander à son agence Azaé de bénéficier de ce service uniquement sur les prestations de ménage et repassage. Pour pouvoir adhérer à ce service gratuit, le Client doit remplir les conditions d'éligibilité de la DGFiP et régler ses factures Azaé directement à l'Urssaf par prélèvement bancaire. En cas d'indisponibilité ou retard de l'Urssaf, le Client sera prélevé de l'intégralité de la facture.

6. Défaut de paiement - Intérêts de retard et clause pénale

Les factures sont payables à réception et au plus tard le 15 du mois suivant la date de facturation.

En cas de rejet de paiement (chèque, prélèvement, etc.), un montant forfaitaire sera facturé au Client au titre des frais bancaires supportés par Azaé. Ce montant est indiqué dans la grille tarifaire.

En cas d'impayé, après mise en demeure par Azaé, les sommes dues seront majorées d'une indemnité égale à 15% des sommes restant dues.

Par ailleurs, tout défaut de paiement ou tout manquement aux conditions générales de vente entraînera la suspension immédiate de toutes prestations (hors maintien à domicile) sans aucune indemnisation.

Dans le cadre des prestations de maintien à domicile, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse sous 8 jours pourra entraîner, au choix d'Azaé, la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du bénéficiaire.

7. Non sollicitation

Azaé forme et sélectionne son personnel ce qui lui occasionne des frais administratifs. En conséquence le Client s'interdit d'employer ou de solliciter de manière directe ou indirecte un intervenant qui lui a été présenté par Azaé pour effectuer des prestations à son domicile, et ce, pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux ans à compter de la fin du Contrat. A défaut, le Client engagerait sa responsabilité à l'égard d'Azaé et le Client se verra facturer 875 € TTC de frais de gestion du personnel.

Annexe

Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention d'Azaé

Adresse :

Je/nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat pour la prestation de services (*) ci-dessous :

Commandé le :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile