



L'offre Assisteo « Aide à domicile » relève de l'activité de la société NURSE ALLIANCE FRANCE SARL, filiale du Groupe Assisteo, au capital de 35 760 Euros dont le siège administratif est situé Tour CIT, 3 rue de l'arrivée, 75749 Paris cedex 15, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 482 806 072.

Dans les présentes conditions générales de vente, Assisteo désignera la société NURSE ALLIANCE FRANCE à travers son activité spécialisée d'aide à domicile.

## **Préambule**

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client. Toutes les prestations sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent sur toutes conditions d'achat, sauf dérogation écrite d'ASSISTEO. La personne faisant appel à nos prestations doit accepter l'intégralité des clauses et conditions des présentes faute de quoi la prestation ne pourra avoir lieu.

Ces conditions générales de vente sont modifiables tous les 1<sup>er</sup> janvier ou modifiables à tout moment sous réserve d'un mois de préavis avant application.

### **1) Agréments**

ASSISTEO est une société prestataire détentrice d'agréments permettant d'opérer des prestations auprès de publics actifs comme de personnes dépendantes, âgées ou handicapées. Les bénéficiaires des services ménagers ou d'aide à domicile peuvent déduire de leur impôt 50% (cinquante pour cent) du montant des heures de service à domicile effectuées dans l'année.

### **2) Réduction d'impôt / Crédit d'impôt :**

ASSISTEO s'engage à faire parvenir au bénéficiaire une attestation fiscale annuelle lui permettant la déduction de 50% (cinquante pour cent) du montant des heures de service à domicile effectuées l'année précédente. Il est expressément convenu entre les parties que conformément à l'article 199 sexdécies du CGI, seules les factures de service à domicile effectivement encaissées par ASSISTEO ouvrent droit à la réduction ou crédit d'impôts précités. La délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le bénéficiaire resterait redevable envers ASSISTEO.

Les plafonds des dépenses ouvrant droit à la réduction ou crédit d'impôt sont fixés à :

- 12.000 euros, majorés de 1.500 euros par enfant ou ascendant de plus de 65 ans vivant sous le toit du contribuable, dans la limite d'un plafond global de 15.000 euros.

- à 20.000 euros si lorsque l'un ou plusieurs membres du foyer fiscal est titulaire de la carte d'invalidité prévue à l'article L.243-3 du code de l'action sociale et des familles ou perçoit une pension d'invalidité de 3<sup>ème</sup> catégorie ou le complément d'allocation spéciale prévu à l'article L.541-1 du code de la sécurité sociale.

- 1.500 euros pour le jardinage



- 1.000 euros pour l'assistance informatique

- 500 euros pour le bricolage

par foyer fiscal et par an.

Bénéficiaire du crédit d'impôt, les contribuables suivants qui ont recours aux services à la personne (définis à l'article D129-35 du code du travail) rendus à leur domicile :

- Les contribuables célibataires, veufs ou divorcés qui exercent une activité professionnelle ou qui sont inscrits durant trois mois au moins sur la liste des demandeurs d'emploi (prévue à l'article L 311-5 du Code du travail) au cours de l'année du paiement des dépenses.

- Les personnes mariées ou ayant conclu un PACS, soumises à une imposition commune, qui exercent toutes deux une activité professionnelle ou qui sont inscrites durant trois mois au moins sur la liste des demandeurs d'emploi (prévue à l'article L 311-5 du Code du travail) au cours de l'année de paiement des dépenses.

Bénéficiaire de la réduction d'impôt, les contribuables autres que ceux qui bénéficient du crédit d'impôt.

### **3) Documents et début des prestations :**

Le bénéficiaire s'engage, pour les prestations d'aide à domicile et d'aide ménagère à informer ASSISTEO de son choix grâce au bon de commande qu'il aura renseigné et lui aura renvoyé. Le bénéficiaire stipulera notamment le nombre d'heures voulu et le planning horaire informatif, étant accepté que toute intervention a une durée minimale d'une heure. Dès réception de ce document dûment rempli et signé, une responsable de secteur ASSISTEO prendra contact avec le bénéficiaire afin de convenir d'un rendez vous de présentation d'une intervenante. A la date fixée de première intervention, l'aide à domicile effectuera la prestation convenue. Le fait de bénéficier d'une première prestation entraîne l'acceptation des présentes conditions générales de vente.

### **4) Prestations :**

Le bénéficiaire ASSISTEO indique, à titre indicatif, son choix du nombre d'heures de service par mois sur le bon de commande ainsi que son autorisation de prélèvement automatique. Les heures consommées pendant le mois sont payables par prélèvement automatique. Les heures effectuées après 20H le soir et avant 8H le matin, ainsi que les dimanches et les jours fériés sont majorées soit dans le cadre du forfait nuit soit de 25%. Le client s'engage à prévenir ASSISTEO sur son Bon de commande dans l'espace réservé « Notes complémentaires » des heures à effectuer dans les tranches horaires de nuit.

A ce titre, le client est informé que la journée de solidarité est majorée au titre des jours fériés.

Le bénéficiaire peut suspendre le service. S'il souhaite stopper l'exécution des prestations de services d'aide à domicile, il devra le faire par dénonciation expresse faite obligatoirement par courrier.



#### **5) Aide financière et prise en charge :**

Si le bénéficiaire reçoit des aides financières de la part de caisses, mutuelle, ou tout autre organisme, il s'engage à en informer l'agence afin que la prise en charge puisse éventuellement être versée directement à ASSISTEO par cette institution.

#### **6) Contrôle de la durée d'intervention :**

Les heures de prestations effectuées au domicile du bénéficiaire sont enregistrées par un serveur téléphonique assurant une "télégestion". Le bénéficiaire accepte sans condition ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestations réalisées. Pour cela, l'aide à domicile signale son arrivée et son départ en appelant un numéro gratuit à partir du téléphone fixe du bénéficiaire. Le bénéficiaire qui n'aurait pas de ligne téléphonique fixe, compatible avec notre système de télégestion, à son domicile s'engage à signer les fiches de relevé d'heures qui lui seront présentées par l'aide à domicile. Pour la gestion administrative de la traçabilité des heures un forfait de prise en charge de 19 euros sera facturé mensuellement.

Toute heure commencée est due.

Le planning d'intervention est prédéfini avec la coordinatrice ASSISTEO. Celui-ci peut évoluer en concertation avec l'aide à domicile, le bénéficiaire et la coordinatrice. En cas de modification du planning, le bénéficiaire s'assurera de prévenir l'aide à domicile et ASSISTEO au moins 72 heures à l'avance. A défaut, tout changement de planning ou annulation d'intervention entraînera la facturation d'un coût administratif de gestion de 17, 50 euros.

En cas de non réalisation d'une prestation programmée et non effectuée totalement ou partiellement du fait du client (notamment en cas d'oubli d'annulation d'une prestation), le bénéficiaire sera facturé pour le montant de la prestation prévue.

Le client est informé que toute intervention d'une durée inférieure à deux heures, peut comprendre jusqu'à dix minutes de temps d'habillage et de trajet, qui viennent réduire d'autant le temps effectif de la prestation au domicile du client.

#### **7) Responsabilité et fourniture du matériel et des produits – conditions de travail de l'aide à domicile**

Le bénéficiaire s'engage à faire effectuer par l'intervenant d'ASSISTEO les tâches qui entrent exclusivement dans sa mission. Le matériel ainsi que les produits d'entretien indispensables à l'exécution des services sollicités auprès d'ASSISTEO sont exclusivement mis à disposition par le bénéficiaire. Celui-ci s'engage à fournir des matériels et des produits conformes à la législation en vigueur et les conserver dans leur conditionnement d'origine afin que le prestataire puisse consulter les indications et précautions d'emploi. ASSISTEO n'est aucunement responsable des dommages causés par une défaillance des matériels ou produits fournis par le bénéficiaire.



Par ailleurs, le bénéficiaire s'engage à permettre à l'intervenant à domicile d'accéder à l'eau courante et aux sanitaires afin de répondre aux règles élémentaires d'hygiène et permettre au salarié de réaliser sa prestation dans de bonnes conditions.

#### **8) Assurance :**

Le bénéficiaire s'engage à mettre tout objet de valeur en lieu sûr durant les heures d'interventions afin d'éviter tout dommage accidentel aux biens. De la même manière, il s'engage à fournir des produits permettant de nettoyer tout type de surface sans l'endommager et/ou à protéger celles-ci si nécessaire (table, porte, ...)

Le bénéficiaire ne pourra pas se prévaloir d'un dommage causé par l'utilisation d'un produit qu'il aurait fourni à une salariée, ou de la casse d'un objet provoqué par l'usure du temps, et non par un comportement fautif de l'intervenant à domicile.

Il est rappelé qu'Assisteo a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle pour ses intervenants. Toute dégradation dont le montant sera inférieur à la franchise, ne saurait être pris en charge par Assisteo.

Le bénéficiaire qui souhaite déclarer un sinistre devra adresser un courrier en recommandé avec accusé de réception à la société ASSISTEO, dans les 72 heures suivant l'incident, afin que nous puissions transmettre l'ensemble des éléments à notre assureur. Tout signalement de sinistre, quelque soit le montant, qui ne rentrerait pas dans le cadre de cette procédure ne sera pas pris en considération.

#### **9) Tarifs**

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer une fois par an ou plus, et cela notamment en cas d'évolution de la législation sociale et fiscale. Le client sera informé au minimum un mois à l'avance.

Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes. Le règlement des prestations se fait sur la base du tarif communiqué par Assisteo et confirmé sur le bon de commande signé par le bénéficiaire pour la première facturation.

Les tarifs de nos services sont indiqués en euros TTC. Ils ne comprennent pas les frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du bénéficiaire. De la même manière, les frais de déplacements éventuels de l'intervenant pendant sa prestation seront facturés au bénéficiaire.

Par ailleurs, le bénéficiaire participe aux frais de déplacement de ses intervenants. A ce titre, les frais de transport occasionnés par un salarié pour se rendre sur le lieu d'intervention sont intégrés dans le cadre d'une tarification forfaitaire. Ces frais de déplacement seront facturés conformément à l'offre



de service transmise par Assisteo soit 2,49 euros pour les intervenants devant se rendre en véhicule au domicile et 0,87 euros pour les intervenants utilisant les transports en commun.

### **10) Conditions particulières**

Hors cas de force majeure, ASSISTEEO s'oblige à fournir au bénéficiaire des prestations d'aide à domicile.

Il est rappelé ici que les présentes conditions générales sont constitutives pour ASSISTEEO d'une obligation de moyen et non de résultat.

### **11) Recrutement du Personnel**

Le bénéficiaire, en faisant appel à ASSISTEEO, s'interdit, sauf autorisation expresse d'ASSISTEEO, d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par ASSISTEEO pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par ASSISTEEO à l'ordre du bénéficiaire. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du bénéficiaire sera susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation d'ASSISTEEO. Toutefois, si le bénéficiaire souhaite se libérer de cette obligation, il peut, en respectant un préavis de 1 mois, et avec l'accord d'ASSISTEEO, s'engager à verser en indemnisation du préjudice la somme de 1500 € (mille cinq cent euros) à ASSISTEEO et ainsi avoir la possibilité d'employer directement le salarié qui lui a été transmis par ASSISTEEO.

### **12) Service Assistance**

Le bénéficiaire peut avoir accès, à sa demande, au service assistance 24h/24 7j/7 Assisteo. Le montant du service assistance – calculé au 1<sup>er</sup> janvier 2012 sur la base de 4,93 € TTC par mois – apparaît sur la facture du bénéficiaire. Ce tarif est réactualisé annuellement. Le bénéficiaire dispose d'un délai de 17 jours calendaires (14 jours de délai légal + 3 jours de délai d'acheminement du courrier par la poste) à compter de la date de la première facture pour exercer son droit de renonciation, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Le bénéficiaire informe ASSISTEEO de son intention de se rétracter par courrier à l'adresse figurant sur la facture.

### **13) Qualité**

Dans le cas où la prestation à domicile effectuée ne répond pas aux attentes du bénéficiaire, ce dernier envoie une réclamation écrite dans un délai de 48 heures suivant la prestation contestée à l'adresse suivante ASSISTEEO – Cellule Qualité – Tour CIT – 3 rue de l'Arrivée – 75749 Paris cedex 15. La Cellule Qualité ASSISTEEO prendra rapidement contact avec lui et mettra tout en œuvre pour le satisfaire.

ASSISTEEO est dégagé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le bénéficiaire et réalisées mais non prévues contractuellement.



#### **14) Paiement des factures**

Toute facture doit être payée au plus tard dans le mois de réception de la facture.

Pour des raisons techniques et administratives, le règlement par prélèvement automatique est privilégié. Aussi, il appartient au bénéficiaire d'informer Assisteo, par écrit, de toute modification apportée à sa domiciliation bancaire.

D'autres types de paiement – paiement par chèque ou CESU – peuvent être envisagés sur demande. A ce titre, des frais de gestion pourront être facturés au bénéficiaire.

#### **15) Caution**

Afin de sécuriser le règlement des factures le bénéficiaire émet à l'ordre de NURSE ALLIANCE un chèque de caution correspondant aux nombres d'heures de prestation, prévues dans le mois dans le bon de commande multipliées par le tarif horaire.

Cette caution est encaissée au 10<sup>ème</sup> jour de prestation. Elle sera rendue en fin de prestation si et seulement si le bénéficiaire ne présente pas de compte débiteur.

#### **16) Pénalités de retard**

Toute facture doit être payée au plus tard dans le mois de réception de la facture.

Au-delà de ce délai, des frais de retard de paiement de 9,83 € TTC seront systématiquement facturés par retard de paiement au bénéficiaire et ce dès le mois suivant le retard.

En cas de non régularisation dans un délai de 8 jours du non paiement, et conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, ce retard de paiement, même partiel entraîne de plein droit l'application de pénalités de retard au taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal en vigueur, conformément à la réglementation applicable. En cas d'impayé, quel qu'en soit le motif, notifié par ASSISTEIO en lettre recommandée avec accusé de réception, une indemnité forfaitaire de 10 € (dix euros) sera exigée en sus du montant nominal, augmenté des frais de débit facturés par l'établissement bancaire d'ASSISTEIO. Dans le cas où le recouvrement amiable évoqué ci-dessus serait demeuré infructueux dans un délai de dix jours à partir de la date d'envoi de la demande de recouvrement, celui-ci sera fait par voie contentieuse. Les frais de mise en contentieux que sera amené à facturer le prestataire de recouvrement sont indépendants de l'indemnité forfaitaire amiable et s'ajoutent au débit du bénéficiaire. Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation.

#### **17) Clause pénale**

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par ASSISTEIO, le défaut de paiement des prestations entraînera, l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts et de clause pénale, d'une indemnité égale à 15 % (quinze pour cent) des sommes restant dues.



#### **18) Force majeure**

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles d'Assisteo. Est un cas de force majeure tout évènement indépendant de la volonté d'Assisteo et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

#### **19) Informatique et libertés**

Conformément à la loi informatique et libertés n° 78- 17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de Nurse Alliance France située à Tour CIT, 3 rue de l'arrivée, 75749 Paris cedex 15.

*Mise à jour le 01/01/2012*