



Conditions générales de vente

Information Comme pour nous

Adresse : 35 rue des résistants 59148 Flines les Râches

Tél. : 0359664912

Courriel : commepournous59@gmail.com

SIREN : 913044269

RCS : Douai B 913 044 269

N° TVA intracommunautaire : FR65913044269

N° d'agrément/autorisation

Généralités

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

« Comme pour nous » agit uniquement en mode prestataire. Le bénéficiaire faisant appel à nos prestations accepte donc sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu. Elle s'engage à respecter le contrat, les personnes et les règles d'hygiène et de sécurité.

Comme pour nous remet gratuitement un devis personnalisé au bénéficiaire à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou à celui qui en fait la demande.

Le bénéficiaire 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 sont celles définies dans le contrat ; elles sont définies de manière limitative et doivent s'interpréter strictement.

Sont concernées les prestations suivantes :

- Ménage et repassage
- Maintien à domicile

1.2. La formation du contrat

« Comme pour nous » met en place 3 types de contrat : le contrat ponctuel, le contrat régulier ainsi que le contrat de prestation à destination des personnes âgées, dépendantes et handicapées. Ces deux derniers contrats sont à durée indéterminée.

Le bénéficiaire s'engage à informer « Comme pour nous » de la formule d'exécution de son choix :

Prestations entrant dans le cadre d'un contrat ponctuel facturées en fonction du nombre d'heures effectuées

Prestations entrant dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée

1.3. Les aides financières

Pour toute prestation relevant de l'agrément/autorisation, nos clients peuvent bénéficier d'une aide financière (APA...), une information préalable indiquant le montant de cette aide est obligatoire.

1.4. Le droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le bénéficiaire a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif 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 bénéficiaire.

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 nous prenons en compte le premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, le bénéficiaire doit notifier à « Comme pour nous » sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le bénéficiaire peut utiliser le modèle de formulaire de rétraction qui lui est remis en annexe mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le bénéficiaire transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation de sa part du présent contrat, « Comme pour nous » remboursera au bénéficiaire 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 nous sommes informés de sa décision de rétractation du présent contrat. « Comme pour nous » procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le bénéficiaire 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.

Article L221-25

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du

délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel 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. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

1.5. La prestation en binôme

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

La vie du contrat

2.1. Le suivi de la prestation

Le cahier de liaison

Dans le cadre d'un contrat (hors contrat ponctuel), « Comme pour nous » remet au bénéficiaire un cahier de liaison physique ou dématérialisé lors de la première intervention. Celui-ci permet d'échanger plus aisément avec l'intervenant(e).

Les bilans qualité

Afin d'assurer un suivi qualitatif des prestations, « Comme pour nous » effectue des bilans qualité de manière régulière

La visite de contrôle annuelle

Pour les prestations relevant de l'agrément/autorisation, la visite de contrôle annuelle est proposée au domicile du bénéficiaire. A cette occasion, la prestation fait éventuellement l'objet d'un réajustement en fonction de l'évolution des attentes et besoins du bénéficiaire

2.2. L'exécution du contrat

Les prestations sont réalisées au domicile du bénéficiaire.

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.

La facturation

Le montant des prestations a été fixé conformément à la grille tarifaire effective à la date de réalisation du devis.

« Comme pour nous » s' engage à faire parvenir au bénéficiaire une facture mensuelle.

Les heures de prestations effectuées dans le cadre d' un contrat ponctuel feront également l' objet d' une facturation mensuelle.

Le règlement

Par prélèvement automatique

Par chèque à l' ordre de la SARL Comme pour nous

Par CESU

Par virement

Selon l' article D7233-3 du code du travail, seules peuvent ouvrir droit à la réduction d' impôt prévue par l' article 199 sexdecies du code général des impôts, les factures acquittées :

Soit par carte de paiement, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque

Soit par chèque emploi-service universel

L' évolution d' un contrat en cours

En cas de dépassement du forfait d' heure initialement prévu au contrat, « Comme pour nous » s' engage à en informer le bénéficiaire dans les meilleurs délais puis facturera les heures en sus du forfait selon le tarif en vigueur. Il proposera ensuite au bénéficiaire de réévaluera ses besoins et attentes si nécessaire.

Dans le cadre du contrat de prestation, la facturation s' effectue au réel, selon les heures prestées.

Si les prestations sont amenées à évoluer, un avenant au contrat est établi. Le cahier des charges est également mis à jour. 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)

2.3. La non réalisation de la prestation

Du fait du bénéficiaire

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

En cas d' hospitalisation, d' absence en urgence ou de décès d' un proche, les prestations ne seront pas facturées.

Du fait de la SARL Comme pour nous

En cas d' impossibilité de la réalisation de la prestation du fait de « Comme pour nous », un remplacement sera proposé au bénéficiaire. « Comme pour nous » s' engage à prévenir le bénéficiaire 7 jours avant la date prévue de la prestation sauf en cas d' impossibilité réelle d' intervention (arrêt maladie, accident du travail, impossibilité climatique...).

Les cas de force majeure

En cas de force majeure, toutes les obligations mises à la charge de « Comme pour nous » ou du bénéficiaire seront suspendues.

2.4. La résiliation du contrat

La résiliation d' un contrat (hors contrat ponctuel)

Du fait du bénéficiaire

Le bénéficiaire peut suspendre ou résilier l' exécution de son contrat (hors contrat ponctuel) en prévenant tout d' abord l' agence par téléphone, courriel ou courrier simple puis en lui transmettant une confirmation par courrier recommandé avec AR. La résiliation prendra effet sous réserve d' un préavis de 15 jours.

Du fait de la SARL « Comme pour nous »

« Comme pour nous » se verra contraint de mettre fin aux prestations en cas d' inexécution par le bénéficiaire d' une obligation lui incombant au titre de son contrat, ou manquement grave ou répété au règlement de fonctionnement, sauf lorsqu' un avis médical constate que cette inexécution ou ce manquement résulte de l' altération des facultés mentales ou corporelles du bénéficiaire ou encore en cas de cessation totale d' activité de la structure. Le cas échéant, « Comme pour nous » préviendra le bénéficiaire par courrier recommandé avec AR et respectera un préavis de un mois. Il proposera de l' accompagner en lui fournissant une liste de structures pouvant prendre le relais.

Dans tous les cas, le paiement des prestations réalisées est dû par le bénéficiaire.

La résiliation d' un contrat ponctuel

Tout contrat ponctuel signé engage le bénéficiaire 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 ces deux heures, tout quart d' heure entamé sera facturé.

Les heures seront facturées en fonction des conditions définies dans le cadre du contrat ou du caractère ponctuel de la prestation. Toute contestation sur les heures effectuées devra être faite de façon expresse et formelle dans les 30 jours suivant la réception de la facture, sans préjudice pour le bénéficiaire de la possibilité d' engager d' autres actions légales.

2.6. Les frais de dossier

Au moment de l' établissement de la première facture, le bénéficiaire s' engage à régler les frais d' ouverture de son dossier. 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 TTC et sont susceptibles d' être modifiées, a 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 bénéficiaire en sera alors informé au moins 15 jours avant la mise en application et pourra résilier son contrat à tout moment. Dans le cadre d' un contrat ponctuel, ce montant sera déterminé en fonction de la prestation choisie et du nombre d' heures effectuées.

Dans le cadre d' un contrat à durée indéterminée, un tarif initial sera proposé, dont le montant figure dans le contrat. En cas de dépassement du nombre d' heures prévues dans le contrat initial, une facturation des heures en sus sera appliquée.

Lorsqu' il y a un tiers financeur, le tarif du financeur et la prise en charge associée peuvent être revus à l' initiative du financeur. Le financeur a la charge de communiquer sur ces évolutions auprès du bénéficiaire. Le montant restant à la charge du bénéficiaire et la date d' effet sont indiqués dans le courrier d' accord adressé directement par l' organisme financeur au bénéficiaire. La personne aidée s' engage à en adresser une copie à « Comme pour nous » afin que la facturation prenne en compte la participation de l' organisme financeur.

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

Par ailleurs, un tarif différent peut être appliqué pour les heures de nuit, à savoir entre 21h et 6h du matin ainsi que pour les dimanches et jours fériés.

Le détail de ces tarifs est indiqué dans la grille tarifaire.

2.8. La confidentialité des données

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée, le bénéficiaire a un droit d' accès et de rectification aux informations personnelles qui le concernent. Ce dernier peut exercer ce droit, en écrivant à l' adresse suivante :

Comme pour nous
35 rue des résistants
59148 Flines les Râches

En nous transmettant son adresse de courrier électronique, le bénéficiaire ou son aidant autorise « Comme pour nous » à le contacter dans le cadre de ses communications. La désinscription est possible à tout moment en nous prévenant soit par téléphone, par courrier ou par mail

2.9. Le dispositif de vidéosurveillance à domicile

Un bénéficiaire peut installer des caméras chez lui alors que les intervenant(e)s « Comme pour nous » y travaillent, 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 doivent être informés de l' installation 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 Comme pour nous et le bénéficiaire, ce dernier a la possibilité, préalablement à toute action contentieuse et après avoir tenté de régler directement le litige avec la société « Comme pour nous », de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige. Le bénéficiaire pourra ainsi recourir gratuitement à la médiation et contacter l' Association Nationale des Médiateurs (ANM) notamment par email en

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

3 Fourniture de matériel et de produits d'entretien

Le bénéficiaire s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation en vigueur et à les conserver dans leur conditionnement d'origine.

4 Assurance

« Comme pour nous » déclare être assuré pour les dommages causés par ses salariés au domicile du bénéficiaire.

« Comme pour nous » est assurée auprès de la compagnie d'assurance MAAF pour sa responsabilité civile prestation de services au titre des prestations proposées et ce pour tout dommages corporels, matériels et immatériels.

Toutefois, « Comme pour nous » ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la défektivité du matériel et des dommages engendrés par l'utilisation de produits fournis par le bénéficiaire.

Toute réclamation, contestation ou dommage constaté devra nous parvenir par écrit dans les huit jours suivants, sans préjudice pour le bénéficiaire de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

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

5 Crédit d'impôt

Le bénéficiaire peut prétendre à 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 bénéficiaire 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 de 12 000 € par an et par foyer fiscal.

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° 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° , 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.

La loi de finances pour 2017 généralise le crédit d'impôt pour l'emploi d'une personne à domicile au 1^{er} janvier 2017 : actifs et non actifs bénéficient désormais du même avantage, à savoir un crédit d'impôt.

6 Pénalités 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 bénéficiaire au titre des frais bancaires et administratifs supportés par « Comme pour nous ». Ce montant est indiqué dans la grille tarifaire.

En cas d'impayé, après notification par « Comme pour nous », les sommes dues seront majorées du taux d'intérêt légal en vigueur. De convention expresse, le défaut de paiement de nos prestations entraînera l'exigibilité, à titre de dommages et intérêts et de clause pénale, d'une indemnité égale à 15 % des sommes restant dues.

Le bénéficiaire peut se référer à l'article 1231-5 du code civil.

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 de « Comme pour nous », la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du bénéficiaire.

7 Pénalités de retard et clause pénale

« Comme pour nous » forme et sélectionne son personnel ce qui lui occasionne des frais administratifs. En conséquence le bénéficiaire ne peut employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par « Comme pour nous » pour effectuer des prestations à son domicile (hors prestations de maintien à domicile) et ce pendant une durée de 2 ans après l'arrêt du contrat avec « Comme

pour nous ». Le cas échéant, et en cas de manquement à cette obligation le bénéficiaire se verra facturer 875 € de frais de gestion du personnel.

8 Annexes

Le formulaire de rétractation