

Article préliminaire :

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, à toute passation de commande de services proposés par Destia et ses marques affiliées (cf. article 14) ci-après dénommé « Destia », situé 895 rue de la Bergeresse – 45160 OLIVET, tél : 02.38.22.31.80, mail : contact@destia.fr

Le client est tenu de prendre connaissance des présentes Conditions Générales avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du client.

La personne faisant appel à nos prestations accepte et sans réserve, l'intégralité des clauses et conditions, sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu. En sa qualité de prestataire, Destia est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations.

1. Durée du contrat et résiliation

La durée des services commandés figure dans le contrat.

Pour les services d'aide à domicile et de garde d'enfant à domicile de moins de 3 ans : le client dispose d'un droit de résiliation permanent des services commandés, sans frais ni indemnités, assorti du remboursement, dans un délai de 15 jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement éventuel restant à courir.

Pour les services de confort : le contrat pourra être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis de 30 jours.

En cas de non-respect de ses obligations par l'une ou l'autre des parties telles que définies aux articles 3 et 4 de la présente, le contrat pourra alors être résilié aux torts de la partie défaillante, sans préjudice de poursuites éventuelles.

Conditions de résiliation pour cas particuliers :

En cas d'impossibilité pour l'agence d'exercer son activité du fait du client ou de l'impossibilité de poursuivre un accompagnement ou une prise en charge de qualité, la résiliation s'effectue sous réserve du respect d'un délai de prévenance de 30 jours ouvrables à compter de la date de réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception, constatant le motif de résiliation.

En cas de décès du client, la résiliation est immédiate et sans préavis. Toutes les situations imposées par l'urgence (placement en long ou moyen séjour, hospitalisation, mise en danger du salarié...) entraînent de plein droit la suspension immédiate du contrat.

2. Modalités d'intervention

Destia intervient aux jours et heures convenus avec le client.

L'intervention ne peut débuter avant 7h du matin ni finir après 22 h sauf autorisation de Destia.

Pour les services d'aide à domicile : la durée minimale d'intervention est fixée à 1h.

Pour les services de confort : la durée minimale d'intervention est fixée à 2h. La prestation de garde d'enfants à domicile ne pourra s'effectuer qu'avec 4 enfants maximum par intervenant et au maximum 2 enfants de moins de 3 ans. Dans le cadre de la petite enfance, l'étude est élaborée avec le détenteur de l'autorité parentale. Si l'autorité parentale est conjointe, dans le cas de parents séparés, la signature des deux parents et la copie de l'ordonnance de jugement sont requises.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

3. Engagements de Destia

Destia s'engage à fournir des prestations de qualité à ses clients et à assurer les prestations commandées et décrites au contrat. Destia s'engage à présenter au client des candidats dont les qualités, les compétences et le profil correspondent aux demandes du client. La responsabilité de Destia ne peut être engagée : en cas de fausses informations fournies par le client, pour l'usure normale du matériel et des produits d'entretien, pour la qualité des tâches effectuées à la demande du client mais non prévues par Destia, en cas de force majeure (*).

En cas d'absence prévue ou non prévue du salarié et sur demande expresse du client, Destia s'engage à mettre à disposition du client un ou plusieurs intervenants afin d'assurer la continuité de la mission. Cependant, pour toute absence portée à notre connaissance moins de 12 heures avant le début de la prochaine intervention, Destia se réserve un délai de 6 heures après le début de ladite intervention pour trouver la personne au profil adéquat, et ce, afin d'assurer au client une prestation de qualité. Destia s'engage à organiser le remplacement sans délais pour toute absence concernant une prestation nécessaire à la réalisation d'actes essentiels à la vie courante. Toute modification d'horaire ou changement de planning est porté à la connaissance des clients dans les plus brefs délais.

Destia garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de réalisation des services commandés. Destia remboursera ou rectifiera (dans la mesure du possible) les services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par Destia de défaut ou de vice.

4. Engagement du client

Outre l'obligation principale de paiement du prix de la prestation, le client s'engage à répondre à toutes les demandes d'évaluation de la qualité de la prestation. Le client s'engageant à respecter les horaires définis dans le présent contrat, les prestations sont donc facturées sur la base du contrat signé et ajustées en fonction des relevés des heures ou de télépointage ou tout autre système permettant la facturation. À ce titre, le client autorise la mise en place à son domicile de moyens de télégestion qui ont valeur d'approbation des heures de prestations réalisées. Le client doit signer les feuilles de présence le cas échéant et signaler à l'agence toute absence de l'intervenant dans les plus brefs délais.

Si au bout de 3 présentations d'intervenants correspondant au profil demandé par le client, celui-ci décidait de renoncer aux services du groupe et de résilier le contrat, une indemnité de 50 euros correspondant aux frais de recherche lui serait demandée au titre de dédommagement.

Le client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé de plein droit à toute entité de Destia.

Pour le service de garde d'enfant à domicile : En cas de transport des enfants pendant les prestations, le client s'engage à fournir tout le matériel nécessaire (siège auto...), il prendra également les coûts de transport à sa charge, ainsi que les frais de repas de l'intervenant(e) lors des journées entières d'intervention.

5. Clause pénale – non-sollicitation de personnel

Sauf autorisation écrite et préalable de Destia, le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui aurait été proposé par Destia pour effectuer les prestations. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par Destia. En cas de non-respect de cette obligation, le client sera tenu de payer immédiatement à Destia, à titre de clause pénale une indemnité forfaitaire de 500 euros, nonobstant toute demande éventuelle de paiement de dommages et intérêts. Il est rappelé que l'emploi de personnel notamment en l'absence des déclarations impératives (URSSAF, protection sociale, administration fiscale...) peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45.000 euros en application de l'article L. 8224-1 du code du travail.

6. Prix et modalités de paiement

6.1 Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. La tarification des services s'entend toutes taxes et frais compris, à l'exclusion des frais liés aux matériels (gants, serpillères, seau etc.), produits d'entretien (conformes à la législation en vigueur, dans leur contenant d'origine, permettant la consultation des précautions d'emploi) nécessaires à la réalisation de la prestation, et frais divers demandés par le client qui restent à sa charge et que le client s'engage à fournir faute de quoi la non réalisation de la prestation ne pourrait être imputable à Destia. L'utilisation du véhicule de l'intervenant pendant la prestation donnera lieu à une facturation de frais kilométriques selon le tarif en vigueur. **Toute demi-heure commencée est due.**

Pour les services d'aide à domicile : le tarif horaire est majoré de 25% les dimanches, jours fériés et pendant les heures de nuit soit de 22 heures à 7 heures du matin. Le tarif horaire est majoré de 100% le 25 décembre et le 1^{er} mai.

Pour les services de confort : le tarif horaire est majoré de 100% les dimanches ou jours fériés, et de 25% pendant les heures de nuit soit de 22 heures à 7 heures du matin. En cas d'intervention après 22 heures, le client prend en charge le retour de l'intervenant (non véhiculé) par ses propres moyens. Le tarif horaire est majoré de 100% le 25 décembre et le 1^{er} mai.

Ces tarifs ainsi que les conditions générales de vente sont susceptibles d'être modifiés afin de respecter les évolutions de la législation sociale ou fiscale. Le tarif des prestations, défini au moment de la conclusion du contrat, pourra faire l'objet d'une revalorisation annuelle dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. En cas de modification, Destia s'engage à informer le client par écrit des nouveaux tarifs applicables.

6.2 Contrôle des heures réalisées

L'intégralité des heures planifiées est facturée, sauf dans le cadre d'annulation ou de report (cf. paragraphe 7). Dans le cadre d'un dépassement du nombre d'heures planifiées, le relevé d'heures signé par le client et l'intervenant, et/ou les informations de télégestion feront foi.

6.3 Conditions de facturation

Une facture mensuelle est adressée au client. Elle détaille les prestations réalisées et facturées dans le mois concerné et précise, le

cas échéant, les conditions et montants de la participation financière du bénéficiaire

6.4 Moyens de paiement

Conformément à l'article L221-10 du Code de la Consommation : le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part, du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement.

Prélèvement automatique SEPA, Chèque Emploi Service Universel, chèque bancaire.

6.5 Modalité de paiement

- En cas de paiement par prélèvement automatique SEPA

Le prélèvement est effectué soit le 10 ou le 20 du mois suivant la prestation.

- En cas de paiement par CESU : ces derniers devront être réceptionnés au siège administratif (895 rue de la Bergeresse – 45160 OLIVET) avant le 25 du mois en cours pour une prise en compte le même mois. Ces CESU se verront déduits du prélèvement.

- En cas de paiement par chèque : le règlement est à envoyer au siège administratif de Destia dès réception de la facture.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéances. En cas de non-respect de ces conditions, Destia se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toutes prestations sous un délai de huit jours à compter de l'envoi d'une information préalable à cet effet.

6.6 Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera le paiement des intérêts au taux légal. Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse sous 8 jours pourra entraîner, au choix de Destia, la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client.

7. Annulation ou report des interventions

Destia ne sera pas responsable de la non-exécution totale ou partielle de ses obligations au titre du présent contrat, si cette non-exécution est provoquée par un événement constitutif de force majeure (*). De même, il est convenu que le groupe Destia ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité d'exécuter la prestation résultant du fait d'un tiers ou du client.

Si le client souhaite annuler ou reporter une prestation, il doit en informer au plus vite l'agence ou Destia en téléphonant au 02 38 22 31 85. En cas d'annulation de plus de 7 jours avant l'intervention, celle-ci ne donnera lieu à aucune facturation. Si en revanche, ce préavis de 7 jours n'est pas respecté, le client se verra facturer de ladite intervention, sauf cas de force majeure (*) ou motif légitime (hospitalisation, urgence).

(*) : Événement extérieur, imprévisible et insurmontable susceptible de dispenser l'exécution d'une obligation ou de retarder sans pénalité son exécution.

8. Assurance et Responsabilité

Chaque salarié de Destia est assuré par la société pour les dommages causés aux biens et au domicile des clients. En cas de sinistre le client s'engage à en informer Destia par téléphone et à le confirmer par écrit dans les meilleurs délais après l'intervention du salarié. Le client devra conserver à disposition de Destia tous les éléments justificatifs et preuves, permettant CGV DESTIA V012025

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

d'engager sa responsabilité ou celle de ses préposés, et ce jusqu'à clôture du dossier de sinistre. Toute déclaration de sinistre devra faire l'objet d'un contrôle sur place par le responsable d'agence. Pour toute demande de dédommagement ou remboursement, des photos, devis et la facture d'achat du bien endommagé seront demandés au client, et la vétusté des biens en cause sera prise en compte (à partir de 50% dès 3 ans d'âge du bien). Le client certifie avoir contracté les assurances légales quant à son domicile et à sa responsabilité civile ainsi que pour ses ayants droits et de manière générale, pour toute personne concernée par le présent contrat. Le client s'engage à fournir le matériel et les produits d'entretien en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur, nécessaires à la réalisation de la prestation. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. La responsabilité de Destia ne saurait être engagée en cas de défectuosité du matériel et des produits d'entretien fournis par le client.

9. Confidentialité

Destia s'engage à mettre en œuvre le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et à ne transmettre à aucun tiers autre que ses prestataires l'ensemble des données communiquées par le client. Ces informations sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre interne de l'entreprise, pour les besoins de la fourniture des services et la gestion de la connaissance des clients. Elles seront conservées pour une durée indéterminée. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification, de suppression et d'opposition sur ses données personnelles, ainsi que de définir des directives concernant le sort de ses données après sa mort, notamment de désigner une personne qui sera chargée d'exécuter ces directives. Il peut exercer ces droits en adressant un courrier à Destia, DPO - 895 rue de la Bergeresse - 45160 Olivet, ou par courriel à : dpo@destia.fr

Dans le cadre du recueil des données téléphoniques du client, Destia informe celui-ci de son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel : www.bloctel.gouv.fr

10. Crédit d'impôts

Destia, agréé par la Direction Départementale du Travail, s'engage à fournir, dans les délais prescrits par la loi, une attestation fiscale à chacun de ses clients pour que ces derniers puissent bénéficier du crédit d'impôt, tel que défini dans l'article 199 Sexdecies du Code Général des Impôts, à hauteur de 50 % du coût total des services facturés. Les plafonds annuels de dépenses sont fixés à 12 000 € par an, par foyer fiscal, majorée de 1500 € par enfant à charge et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans (dans la limite de 15 000 €/an). Cette limite est portée à 20 000 euros pour les contribuables mentionnés au 3° de l'article L. 341-4 du code de la sécurité sociale (invalides), 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 délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du

règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers Destia. Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par Destia.

11. Aide potentielle au financement de prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent ouvrir droit au bénéfice d'aides de financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès de ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par Destia ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client. Dans ce cadre, aucune responsabilité de Destia ne peut être reconnue de quelque manière que ce soit.

12. Dispositif de médiation des litiges de consommation

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. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) 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

13. Rétractation

Le client dispose, conformément à la loi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation auprès de Destia et annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité, à fin d'échange ou de remboursement, sauf si l'exécution des prestations a été réalisée, avec l'accord du client, avant la fin du délai de rétractation en vertu de l'article L. 221-18 et suivants du code de la consommation. Dans le cas où la rétractation n'est pas expressément exclue, le client peut faire connaître sa volonté de se rétracter par l'intermédiaire du formulaire de rétractation ci-joint ou par tout autre support et, notamment, une lettre rédigée sur papier libre.

En cas de mise en œuvre de son droit de rétractation, le client se verra remboursé dans un délai maximum de 14 jours à compter de la prise en connaissance par Destia de la rétractation du client.

14. Marques affiliées

Destia est composé des marques suivantes, Adenior, Amondom, Destia, Et après Services, Jour après Jour, Saperlipopette.

Reçu le :

Nom et Signature du client :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Formulaire de rétractation	
	A envoyer à l'adresse suivante : DESTIA - 895 rue de la Bergeresse - 45160 OLIVET
Conditions : Compléter et signer ce formulaire puis l'envoyer <u>à l'adresse ci-dessus</u>. L'expédier <u>au plus tard le 14^{ème} jour</u> à partir du jour de la commande, ou si ce délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, le 1^{er} jour ouvrable suivant.	
Je soussigné (e),..... déclare annuler la commande ci-après :	
Nature du service :	
Nom/adresse de l'agence :	
Date de la commande :	
Nom du client :	
Adresse du client :	
.....	
.....	
Date et Signature du client :	
.....	