

Conditions générales de *vente*

Informations agence Azaé

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

1. Généralités

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

Azaé agissant uniquement en mode prestataire, la personne faisant appel à nos prestations accepte 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.

Azaé remet gratuitement un devis personnalisé au 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.

Le Client reconnaît avoir reçu l'information précontractuelle prévue aux articles L.III-1 et L.III-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 :

- Entretien du cadre de vie : ménage, entretien courant du logement, aide au linge, repassage, vitres
- Aide au repas : aide à la préparation des repas, servir le repas
- Aide au corps et à la vie quotidienne : hygiène corporelle, habillage, levers/couchers, stimulation, compagnie, aide à la vie professionnelle, présence nocturne de 22h à 7h
- Petites courses (dans le cadre de préparation des repas) : accompagnement véhiculé ou non hors du domicile
- 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

1.2. La formation du contrat

Chez Azaé, il existe 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 Client s'engage à faire parvenir à Azaé son souhait de souscription à l'un des contrats ci-dessus à l'aide du document type mis à sa disposition. En cas de paiement par prélèvement automatique, il lui faudra également renseigner le mandat de prélèvement SEPA présent sur le contrat.

Le Client s'engage à informer Azaé 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 (PAJE, APA...), un devis préalable informant le montant de cette aide est obligatoire.

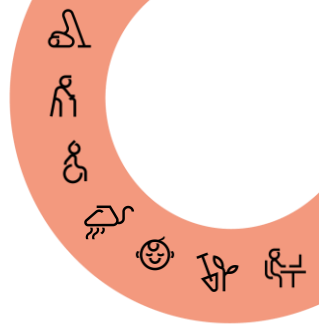
1.4. Le droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client 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 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 rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client 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, 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 nous sommes informés de sa décision de rétractation du présent contrat. 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 utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint en annexe.

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 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

Dans le cadre d'un contrat (hors contrat ponctuel), Azaé remet au client un cahier de liaison 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, Azaé effectue 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, la prestation fait éventuellement l'objet d'un réajustement.

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

Le montant des prestations a été fixé conformément à la grille tarifaire effective à la date de réalisation du devis. Les conditions tarifaires figurent à l'article 2.7 des présentes conditions générales.

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

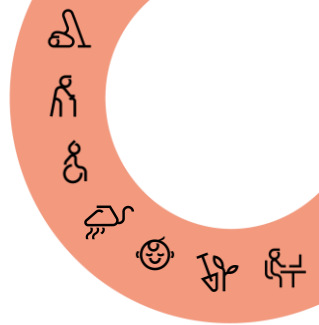
Les heures de prestation effectuées dans le cadre d'un contrat ponctuel feront également l'objet d'une facturation mensuelle.

2.2.2. Le règlement

- Par prélèvement automatique
- Par CESU
- Par l'Avance immédiate de crédit d'impôt

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



2.2.3. L'évolution d'un contrat en cours

Si la consommation d'heures vient à dépasser le forfait initial, en l'absence de crédit d'heures Azaé s'engage à informer le Client de tout dépassement du forfait initial dans les meilleurs délais puis facturera les heures en sus du forfait selon le tarif en vigueur. Il proposera ensuite au client d'adapter son forfait.

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) et lors du bilan qualité annuel (pour les activités relevant de la déclaration).

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 respectés 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.

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

2.3.2. Du fait d'Azaé

En cas d'impossibilité de la réalisation de la prestation du fait d'Azaé, un remplacement sera proposé au client. Azaé s'engage à prévenir le Client 7 jours avant la date prévue de la prestation sauf en cas d'impossibilité réelle d'intervention (arrêt maladie, accident du travail, impossibilité climatique, etc.).

2.3.3. Les cas de force majeure

En cas de force majeure, toutes les obligations mises à la charge d'Azaé ou du client seront suspendues.

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

Le Client 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 à la réception de ce dernier.

2.4.1.2. Du fait d'Azaé

Pour sa part, Azaé se réserve la possibilité de mettre fin aux prestations dans les hypothèses suivantes :

- Inadéquation du personnel avec les besoins et souhaits du client,
- Comportement inapproprié du Client envers le(s) intervenant(s) et/ou envers l'agence (comme par exemples : agression verbale et/ou physique, harcèlement, discrimination, non-respect du contrat, inadéquation du personnel avec les besoins et attentes du client etc.),
- Non-paiement des prestations effectuées.

Cette fin de contrat peut avoir une prise d'effet immédiat 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 réception 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 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.

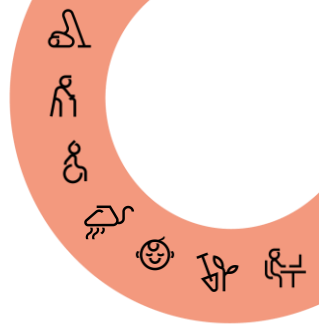
Toute contestation sur les heures effectuées devra être faite de façon expresse et formelle dans les 30 jours suivant la réception de la facture, sans préjudice pour le Client de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

2.6. Les frais de dossier

Au moment de l'établissement de la première facture, le Client 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 Client 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 en vertu de l'article 2.2.3 des présentes conditions générales.

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. 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.

2.8. La confidentialité des données

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 communiquées lors de la prise de commande. Le Client peut exercer ce droit, en écrivant à l'adresse suivante :

Azaé
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.azae.com/politique-de-confidentialite.

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@azae.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 :

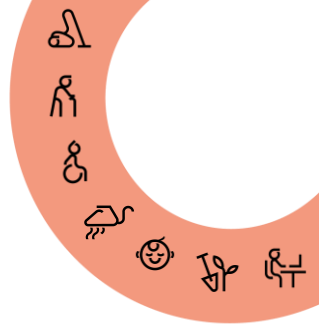
- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les employés
- Les employés doivent être informés de l'installation des caméras et de leur emplacement. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images
- La conservation des 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 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'une structure qualité qui peut être contactée par email : qualite@azae.com ou par courrier : Azaé – 9, allée Cérès – 67200 Strasbourg.

Pour tout litige n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre structure qualité, le Client pourra recourir gratuitement à la médiation et ainsi contacter 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.



3. Fourniture de matériel et de produits d'entretien

Jardinage

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

Autres prestations

Le Client 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

Azaé déclare être assuré pour les dommages causés par ses salariés au domicile du client.

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

Pour les biens immobiliers ainsi que les équipements informatiques, 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, à peine de forclusion, par écrit dans les huit jours suivants le fait générateur du dommage, sans préjudice pour le Client de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

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 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.

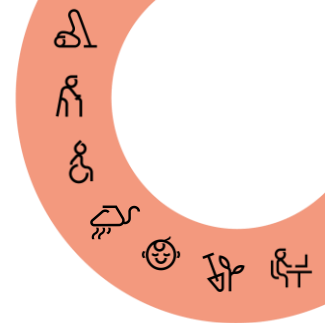
Grâce au service optionnel "Avance immédiate de crédit d'impôt" mis en place par l'Urssaf et la DGFIP, le Client peut bénéficier de son crédit d'impôt en temps réel. Ce service en ligne gratuit permet de déduire le crédit d'impôt du montant des factures. Le Client peut demander à son agence Azaé de bénéficier 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.

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 client au titre des frais bancaires et administratifs supportés par Azaé. Ce montant est indiqué dans la grille tarifaire.

En cas d'impayé, après notification par Azaé, 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 Client 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 d'Azaé, la suspension ou la résiliation du contrat aux torts exclusifs du bénéficiaire.

Le Client dispose de la possibilité de mettre fin au contrat sans délai.

7. Conditions particulières

Azaé forme et sélectionne son personnel ce qui lui occasionne des frais administratifs. En conséquence le Client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par Azaé 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 client avec Azaé. Le cas échéant, et en cas de manquement à cette obligation le Client se verra facturer 875 € de frais de gestion du personnel.

8. Conditions de garanties

Le réseau Azaé est investi dans une démarche qualité : les agences sont régulièrement auditées en interne et en externe. 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 dommages corporels, matériels et immatériels.

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