

## **CHARTRE DE LA CONSOMMATION**

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES**

#### **Article 1er : Dispositions générales**

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, définissent l'intégralité des droits et obligations de la SARL PRESTI'LIFE, au capital social de 10 000€, domiciliée au 69 rue Gambetta – 59 830 Cysoing, n° de Siret 52195609400010, immatriculée n°521 956 094 au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole,

et,

Ses clients dans le cadre de la vente des prestations de services.

Conformément au contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec PRESTI'LIFE impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

#### **Article 2 : Nature des prestations**

PRESTI'LIFE est agréée par la préfecture de (n° SAP/521956094) – agrément pour services à la personne- pour intervenir au domicile des particuliers pour des prestations d'aide à la personne (toilette, habillage, aide au lever et au coucher, aide aux courses, prise de repas), pour l'entretien de la maison et la réalisation de travaux ménagers, pour la garde d'enfant et le soutien scolaire. Les prestations sont exécutées avec les moyens et le personnel du choix de PRESTI'LIFE. Le recrutement du personnel de PRESTI'LIFE est effectué avec la plus grande rigueur en mettant en avant les points suivants :

- L'expérience professionnelle ;
- La rigueur ;
- Le savoir-faire ;
- Le savoir-être ;
- Le sens du service.

PRESTI'LIFE s'engage à former en continue l'ensemble de ses intervenant(e)s à domicile.

Pour les intervenant(e)s ne faisant pas l'objet de diplômes spécifiques, PRESTI'LIFE s'engage à mettre un place un tutorat de 3 mois avec un(e) intervenant(e) diplômé(e).

PRESTI'LIFE veille à la bonne tenue de ses employés et à faire respecter les règles d'hygiène, de sécurité et autres applicable sur le lieu d'exécution du contrat.

**Article 3 : Devis et commande**

PRESTI'LIFE intervient sur demande du bénéficiaire. Un devis gratuit et un contrat seront réalisés pour toute prestation d'un montant facturé de plus de 100€.

Le devis adressé par PRESTI'LIFE mentionne, conformément à l'article 7 de l'arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne,

- 1° La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- 2° Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- 3° Le numéro de la déclaration si elle a été faite, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ;
- 4° Le nom et l'adresse du consommateur ;
- 5° Le lieu où les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le consommateur ;
- 6° La description de chaque prestation proposée ;
- 7° Le ou les modes d'intervention proposés, tels que prévus au 2° de l'article 2 ;
- 8° Le nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée sauf si cette indication n'est pas pertinente compte tenu de la nature de la prestation ;
- 9° Le prix horaire ou, lorsque le rapport à l'unité horaire n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée ;
- 10° Le cas échéant, le taux de TVA applicable à chaque prestation ;
- 11° Le montant total à payer ou, si le contrat n'a pas de durée déterminée par avance, le total mensuel ou hebdomadaire ;
- 12° Le cas échéant, le montant détaillé de tous les frais annexes mentionnés à l'article 4.

Les montants prévus au 11° et au 12° sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.

Ce devis est fait en double exemplaire, dont un est remis au bénéficiaire par courrier ou en main propre.

**Article 4 : Droit de rétractation pour les contrats hors établissements**

Le bénéficiaire a le droit de se rétracter du « contrat hors établissement » sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités dans un délai de 14 jours de la conclusion de contrat.

Le délai de rétractation expire 14 jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé le 1<sup>er</sup> jour ouvrable suivant.

Pour se rétracter, le client utilise le formulaire de rétractation fourni.

Si le client exerce son droit de rétractation dans le délai imparti et qu'aucune prestation n'a été effectuée, le client n'engage aucun frais.

Si la prestation a commencé à la demande expresse du client avant l'expiration du délai de rétractation et celui-ci exerce son droit de rétractation, les heures effectuées jusqu'à la réception par PRESTI'LIFE du formulaire de rétractation sont dues ainsi que les frais annexes tel que les frais kilométriques.

L'exercice du droit de rétractation emporte résolution de plein droit du contrat de prestation de services.

### **Article 5 : Prix**

Les prix des services sont ceux détaillés sur la grille tarifaire, les devis et/ou contrats, acceptés par le client. Ils sont exprimés en euros et comprennent la TVA (5,5% pour l'aide à la personne, 10% pour les autres prestations). PRESTI'LIFE se réserve le droit de modifier à tout moment son tarif horaire ou les frais annexes demandés au client. Dans ce cas, le client sera averti au moins 1 mois avant l'application de l'augmentation du tarif et pourra stopper les prestations sans aucune pénalité en respectant ce même délai de 1 mois.

Le prix des prestations fixé lors de la signature d'un contrat d'aide et d'accompagnement mentionné à l'article L. 347-1 du code de l'action sociale et des familles ne peut augmenter de plus de 1,7 % en 2010 par rapport à l'année précédente. (Arrêté du 28 décembre 2009 relatif à la hausse du tarif des services d'aide et d'accompagnement à domicile).

Le client sera averti par courrier et recevra la nouvelle grille tarifaire en vigueur.

Les dimanches et jours fériés induisent un supplément. Si le montant de ce supplément n'est pas précisé sur le devis, il sera de 25%.

Cas des demandes irrégulières (voir article 6)

### **Article 6 : Heures facturées**

Le client reçoit chaque fin de mois la facture reprenant les prestations du mois écoulé et les frais annexes éventuels.

Le nombre d'heures facturées correspond aux heures inscrites sur les relevés d'heures papier des salariés de PRESTI'LIFE et que le client signe s'il est présent. Le client ne peut contester les heures relevées qui ont été signées.

### **Article 7 : Aides de la CAF**

Les clients faisant réaliser des gardes d'enfants de 3 ans à 6 ans par les salariées de PRESTI'LIFE peuvent bénéficier d'une aide financière de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales) dont ils dépendent.

PRESTI'LIFE explique le fonctionnement de ces aides et simule leur montant mais ne peut garantir leur versement : il convient à chaque client de vérifier auprès de la CAF le montant qui va lui être versé et de relancer la CAF en cas de problème. Un retard de versement de l'aide de la CAF ne pourra justifier un retard de paiement des factures de PRESTI'LIFE. Il est impératif d'avoir effectué au minimum 16

heures de garde par mois. Cette condition est indépendante de PRESTI'LIFE et interne à la CAF. Chaque client est tenu de vérifier régulièrement le total des heures du mois en cours, afin de ne pas arriver en fin de période avec des heures manquantes (pour atteindre les 16 heures mensuelles nécessaires). Si la facture comprend moins de 16 heures, le client devra régler ces heures réellement effectuées, sans pouvoir bénéficier d'une aide financière de la CAF pour le mois en question. Le client pourra compléter ses besoins et arriver aux 16 heures en demandant une remplaçante dans le cas où votre intervenante habituelle ne pourrait pas intervenir sur des horaires différents des créneaux habituels réguliers (exemple : soirée, enfant malade devant rester au domicile, vacances scolaires etc.). PRESTI'LIFE ne sera pas tenu responsable s'il manque des heures pour que le client atteigne les 16h00 demandées par la CAF. Au coup par coup, les heures ne peuvent pas être facturées d'avance et déduites sur le mois suivant ou être facturées si elles n'ont pas été réellement faites dans le mois.

#### Pour obtenir l'aide la CAF :

PRESTI'LIFE fournit à chaque client le document « Demande du complément de libre choix du mode de garde » et remplit la page 2 du dossier. Les autres pages sont à remplir par le client et à envoyer par ses soins à la CAF dont il dépend. Ensuite, avec chaque facture, PRESTI'LIFE édite l'attestation mensuelle de garde à domicile en ligne sur le site <https://www.demarches-simplifiees.fr/dossiers>. Pour le bon fonctionnement de l'aide le client s'inscrit chez PRESTI'LIFE avec le nom du responsable de l'enfant qui a été enregistrée par la CAF.

### **Article 8 : Aides du département du Nord**

Les clients faisant réaliser des gardes d'enfant de – de 3 ans pour des enfants non scolarisés et en mode de garde déclarée peuvent bénéficier d'une aide du département du Nord, appelée AGE (Aide à la Garde d'Enfant). Le montant de l'aide est fixé à 20 euros par enfant et par mois pour une famille composée de deux actifs (en situation d'emploi et/ou de formation), de 30 euros par enfant et par mois pour une famille monoparentale composée d'un actif (en situation d'emploi et/ou de formation). L'aide est attribuée pour une durée allant du mois de dépôt de la demande à la date de fin du dispositif annuel. L'aide accordée pourra être maintenue au-delà de 3 ans de l'enfant jusqu'à la fin de la campagne, si les conditions de garde se vérifient toujours. L'aide s'arrête le mois anniversaire des 3 ans de l'enfant ou si l'enfant n'est plus en mode de garde déclarée. Le montant de l'aide est versé au bénéficiaire sur son compte bancaire. Le versement est trimestriel, à terme échu. Le dépôt de la demande est possible sur le site : <https://aidesindividuelles.hautsdefrance.fr/>

Les clients âgés de plus de 60 ans peuvent faire la demande de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), qui est une aide financière départementale destinée aux personnes âgées qui ont besoin d'un accompagnement pour les gestes de la vie courante ou dont l'état nécessite une surveillance régulière. Pour avoir recours à l'APA, il faut être résidant en France de manière régulière et durable. La demande de dossier se fait par écrit ou par téléphone au département. Cette demande peut être réalisée par PRESTI'LIFE. La demande est traitée dans un délai de 2 mois. Un évaluateur médico-social se rend au domicile de la personne afin d'examiner sa situation et ses besoins. A partir de là, il est établi le degré d'autonomie physique et/ou psychiques de la personne à l'aide de la grille AGGIR. Il est ensuite mis en place un plan d'aide qui reprend le volume horaire et les différentes aides mises en place afin d'accompagner la personne à son domicile. A chaque fin de mois, PRESTI'LIFE déclare le montant de

vos factures APA au département, à l'aide de la plateforme ALFRESCO. Une fois cette déclaration faite, le département verse directement l'APA à PRESTI'LIFE. Ce montant est déduit des factures du client.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir recours à la PCH (Prestation de Compensation du Handicap) qui est une aide destinée aux personnes en situation de handicap qui ont besoins d'une aide dans la réalisation des actes de la vie quotidienne. La PCH peut prendre en charge en totalité ou en partie les dépenses liées au handicap. L'attribution de la PCH dépend du niveau de difficulté et des besoins de la personne en fonction de l'environnement dans lequel elle évolue, de son âge (moins de 60 ans). La personne doit résider en France de manière régulière et stable. PRESTI'LIFE peut aider à faire la demande de PCH auprès de la MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées). Pour avoir la PCH, il faut que la personne ait une limitation absolue ou deux limitations graves parmi une liste de 19 activités comme se mettre debout, marcher, se laver, utiliser les toilettes, parler, entendre, voir etc. Un plan de compensation est proposé par la CDAPH (Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées).

### **Article 9 : Autres aides aux financements**

Les prestations à domicile peuvent être prises en charge par les assurances, les mutuelles ou par les différentes caisses de retraites (ex : CARSAT, MGEN, CPAM etc.). Pour cela, il est nécessaire de se renseigner soit par téléphone ou sur internet auprès de l'organisme du client. PRESTI'LIFE peut réaliser les démarches nécessaires à l'instruction de dossier pour une demande de prise en charge auprès de ces organismes.

### **Article 10 : Avantage fiscal**

PRESTI'LIFE est une entreprise de service à la personne qui vous fait bénéficier d'un crédit d'impôts pour tous ses services (aide à la personne, ménages, garde d'enfant) dans la mesure où les interventions ont eu lieu à votre résidence principale ou secondaire située en France, que vous en soyez propriétaire ou non. Vous pouvez retrouver la liste complète des services éligibles dans le code du travail (Art. D7231-1)

#### Calcul de l'avantage fiscal

Le crédit d'impôts est égal à, 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000€, éventuellement majorée. Vous ne devez déclarer, en effet, que les sommes restantes finalement à votre charge. Vous devez donc déduire des sommes payées les aides que vous avez perçues pour l'emploi de ce salarié (comme par exemple l'APA, le complément de libre choix du mode de garde versé par la PAJE pour la garde des enfants, ou encore l'aide financière au titre des services à la personne (versée par le comité d'entreprise ou par l'entreprise soit directement, soit au moyen de chèque emploi service universel CESU).

Pour plus d'information, il est nécessaire de se référer au document d'information des usagers en matière fiscale.

**Article 11 : Modalités de paiement**

Les factures sont payables à réception par chèque bancaire ou par CESU préfinancés. Le client peut également s'acquitter de sa facture par virement bancaire. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Le client peut payer par CESU préfinancés, dans ce cas, il convient de faire parvenir à PRESTI'LIFE, les CESU préfinancés AVANT l'établissement de la facture. Il sera prélevé le solde restant dû après enregistrement des CESU.

**Article 12 : Retard de paiement**

Tout retard ou défaut de paiement entraînera de plein droit :

- L'exigibilité immédiate de toute somme restante due.
- Le calcul et le paiement d'une pénalité de retard sous forme d'intérêts de 15% par mois de retard. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restante due, et court à compter du jour suivant la date de règlement portée sur la facture, jusqu'à son paiement total, sans qu'aucun rappel ou mise en demeure préalable ne soient nécessaires. Le taux applicable est calculé prorata-temporis.
- Après 2 rappels, PRESTI'LIFE pourra charger un sous-traitant spécialisé du recouvrement de 48 € en plus de pénalité de retard.
- Le droit pour le prestataire de suspendre l'exécution de la prestation en cours et de surseoir à toute nouvelle demande du client.
- 

**Article 13 : Durée – Résiliation**

La durée des prestations est définie dans le devis et/ou le contrat. Si la durée n'est pas précisée, le contrat est à durée indéterminée.

Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le contrat :

- Pour des raisons personnelles en respectant un délai de préavis d'un mois. Ce délai peut être réduit avec un accord des deux parties.
- En cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamées à la partie défaillante. Le contrat prendra fin, à cet effet, cinq jours ouvrés après l'envoi par la partie requérante d'une lettre recommandée avec Accusé de Réception mentionnant le motif de la résiliation, sous réserve que l'autre partie n'ait pas, dans la période de cinq jours, remédié à la situation. En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai susmentionné, la Partie requérante sera habilitée à résilier le contrat immédiatement

Modalité de la résiliation : le client pourra demander une résiliation par courrier électronique en demandant de la part de PRESTI'LIFE un accusé de réception du mail ou par courrier recommandé avec AR.



### Article 14 : Force majeure

Aucune Partie ne pourra être considérée défaillante dans l'exécution de ses obligations et voir sa responsabilité engagée, si et seulement, si cette obligation est affectée, temporairement ou définitivement ; par un événement ou une cause de force majeure. A ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de sa volonté qui échappe à son contrôle, tels que notamment, à titre indicatif et non limitatif :

- Les catastrophes naturelles ;
- Les restrictions gouvernementales ;
- Les troubles sociaux et émeutes ;
- Les guerres ;
- La malveillance ;
- Les sinistres dans les locaux de PRESTI'LIFE ;
- Les interruptions de service EDP supérieure à deux jours,
- La défaillance du matériel informatique ;
- Les absences longues durée (accident ou maladie) ;
- Les urgences sanitaires (ex : Covid-19).

Dans les cinq jours ouvrés maximum de la survenance d'un tel événement, la partie défaillante pour cause de force majeure s'engage à le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et à en apporter la preuve.

La partie défaillante fera tous ses efforts afin d'éliminer les causes du retard et reprendra l'exécution de ses obligations dès que le cas invoqué aura disparu. Toutefois si la cause de force majeure perdure au-delà d'un délai de quinze jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification du cas de force majeure, chaque partie aura le droit de résilier l'accord, sans octroi de dommages et intérêts. Ladite résiliation prendra effet à la date de réception par l'autre partie de la lettre de résiliation adressée en, recommandée avec Accusé Réception.

Dans le cas où l'accord est résilié par le client pour cause de force majeure, le client doit verser au prestataire tous montants dus jusqu'à la date de résiliation.

### Article 15 : Obligations et Confidentialité

Le prestataire s'engage à :

- Respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client, et désignées comme telles, ne divulguer aucune information sur les prestations de services réalisés chez ses clients. Ne seront pas considérées comme confidentielles les informations qui doivent être divulguées afin d'effectuer les formalités de dépôts prescrites par la loi.
- A mettre en place et respecter tout ce qui est décrit dans le LIVRET D'ACCUEIL qui est remis à chaque client et consultable à tout moment sur [www.prestilife.com/livret-accueil](http://www.prestilife.com/livret-accueil)

Le client s'engage à :

- Remplir avec son intervenant(e) ou avec la coordinatrice qualité sa fiche d'évaluation de ses besoins (cela permettra à l'intervenante de mieux répondre à la demande du client)
- Fournir à l'intervenant(e) du matériel en bon état permettant un travail en toute sécurité ;
- Fournir à l'intervenant(e) les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation ;
- Ne pas demander des prestations mettant en danger l'intervenante ou les enfants du client telles que : utilisation de piscine, monter sur les meubles (table, chaises etc.), se pencher par la fenêtre... ;
- Avertir PRESTI'LIFE, de toute modification de sa demande (nature ou horaires des prestations) même s'il en a parlé avec son intervenant(e) qui est la salariée de PRESTI'LIFE ;
- Pendant toute la durée du contrat, à ne pas employer, sous quelque forme que ce soit, les salariés appartenant à la société PRESTI'LIFE, et de même qu'à l'expiration du contrat sous quelque motif que ce soit, il s'interdit formellement et pendant un délai de 1 an d'utiliser directement ou indirectement les services de préposés de PRESTI'LIFE ayant été affectés aux travaux dans son domicile. Chaque infraction dûment constatée et établie à cet égard, sera sanctionnée par une indemnité à titre de clause pénale de l'équivalent de trois mois de prestations. Par ailleurs, PRESTI'LIFE rappelle que le travail dissimulé est passible de sanctions pénales ;
- A ne pas faire preuve d'acte de malveillance ou de maltraitance, même verbale auprès du personnel employé par PRESTI'LIFE ;
- A ne pas faire preuve d'une mauvaise foi évidente en « accusant à tort » le personnel employé par PRESTI'LIFE d'avoir réalisé des dégradations (de tous types) ou des vols à son domicile ;
- A ne donner aucune délégation sur les avoirs, biens ou droits, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs à l'intervenant(e) de PRESTI'LIFE.
- 

### **Article 16 : Responsabilité**

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen.

Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord, en respectant tout ce qui est décrit dans le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement. PRESTI'LIFE s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables.

Le prestataire est couvert par une assurance en responsabilité civile. PRESTI'LIFE ne peut en aucune façon être tenue responsable des dégâts qui sont le fait de la défectuosité ou de la vétusté des locaux ou du matériel du client.

### **Article 17 : Conformité et Assurances**

Le client déclare que son domicile, et tous ses équipements meubles ou immeubles sont conformes aux normes de sécurité en vigueur, et qu'elle a pris toutes les couvertures d'assurance les concernant. Il autorise expressément l'usage du véhicule de l'intervenante pour son transport ou celui des enfants.



Si nécessaire, le client s'engage à fournir à l'intervenant de l'Agence un siège auto ou **un rehausseur conforme** à la législation en vigueur.

PRESTI'LIFE assure la responsabilité civile de l'intervenant dans le cadre de sa prestation. Cette garantie porte également lors de l'utilisation du véhicule personnel de l'intervenant exclusivement dans le cadre de sa prestation.

### **Article 18 : Exclusions**

Pour des raisons de sécurité, l'intervenant doit se dédier exclusivement aux tâches relatives à son activité (mentionnés dans le contrat de prestation à l'article 1 « Objet »). Par conséquent, l'intervenant ne pourra effectuer aucune autre prestation ne relevant pas de son activité.

Au cas où la famille possède des animaux à son domicile, ceux-ci restent sous la garde du client au sens de l'article 1385 du Code Civil y compris pendant ses absences et notamment pendant les prestations au domicile.

### **Article 19 : Litiges**

Les présentes CGV et le contrat signé entre les parties sont régis par le droit français.

Pour tout litige entre les parties, un médiateur de la consommation peut être contacté. Il s'agit d'un système de résolution amiable de litige gratuit). Vous pouvez contacter l'Association Médiation Hauts de France, dont le siège social est au 46 avenue du Peuple Belge – 59 800, au 05.98.00.54.55. Vous pouvez également consulter le site internet à l'adresse suivante : <https://www.mediation-hdf.fr/>.

A défaut de résolution amiable, tout différent persistant entre les parties à propose de l'exécution ou de l'interprétation des CGV et du contrat sera la compétence des tribunaux de Lille (59).

Fait à..... le .....

Signature du bénéficiaire

Signature et cachet de PRESTI'LIFE