

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Association NETHOME

Siège Social : Mairie de Neufchef, 50 rue des écoles, 57700 NEUFCHÉF

Local : 38 rue des Ecoles, 57700 NEUFCHÉF

Agrément simple et qualité : R/030707/A/057/Q/026

### Article 1 : Objet du contrat

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions générales d'intervention de NETHOME au domicile du client conformément à la législation française et notamment aux règles du droit de la consommation.

Les prestations de service sont soumises aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L.347-1 du code de l'action sociale et des familles.

Si vous êtes imposable, vous pouvez à ce jour et dans les conditions posées par le Code des Impôts, bénéficier d'une réduction d'impôts de 50% sur chaque heure d'intervention à domicile.

Vous n'avez aucune démarche administrative à effectuer, l'Association Net Home vous adressera une attestation fiscale chaque année qui sera à joindre à votre déclaration de revenus.

### Article 2 : Conditions d'exécution de la prestation

L'intervenant à domicile est sous l'autorité et la responsabilité de NETHOME, qui est son employeur.

### Article 3 : Nature de l'intervention

L'intervention porte sur les éléments convenus lors de l'entretien d'évaluation des besoins. Elle a fait l'objet d'un devis (avec la durée, le rythme, la fréquence, le coût de la prestation, le montant restant à la charge du bénéficiaire) accepté par le client.

### Article 4 : Durée et horaires de l'intervention

La durée et les horaires de l'intervention figurent sur le devis établi au nom du client.

Les jours et heures d'intervention seront communiqués par l'envoi du planning mensuel d'intervention.

Tout retard ou absence de l'intervenant sera signalé par l'Association au client dans les plus brefs délais.

Pour les actes ordinaires (ménage), le client pourra accepter que la prestation soit effectuée plus tard dans la journée ou à une autre date.

### Article 5 : Garantie de la continuité des services

En dehors des cas d'absence décrits à l'article 4, l'Association s'engage à proposer le remplacement de l'intervenant habituel en cas d'absence de ce dernier, consécutif notamment aux congés payés ou à la maladie.

### Article 6 : Relation client-intervenant

Les intervenants ne doivent pas demander, recevoir ou emprunter une somme d'argent ou un objet à l'usager de quelque valeur que ce soit pour un usage personnel.

Ils ne peuvent pas utiliser le téléphone sauf en cas d'urgence ou à la demande de l'usager.

Ils ne doivent pas participer à des jeux de hasard (tiercé, loto) avec l'usager.

Ils ne doivent pas utiliser de chèque bancaire, réaliser des mouvements bancaires et prêter ou donner de l'argent à l'usager.

### Article 7 : Modalités de paiement et rythme des facturations

Une facture mensuelle, récapitulant la prestation sera adressée au client en début du mois suivant la prestation.

Les factures sont obligatoirement payables à réception par chèque bancaire/ virement/ CESU/ prélèvement ou espèce.

### Article 8 : Relation avec le référent et enquête de satisfaction

L'Association désigne un référent, ses coordonnées sont indiquées sur le contrat.

La mission du référent est de veiller à la bonne réalisation du service, notamment en suivant le travail de l'intervenant. A cette fin, le référent effectue au domicile de l'usager, des visites de suivi dont les dates sont fixées entre les deux parties. Le nombre de visites peut varier, mais il est fixé au minimum à une par an. Le coût des visites est compris dans le prix de la prestation.

Le référent peut intervenir à tout moment pour s'assurer de la bonne exécution par l'intervenante et en accord avec le client.

Les évaluations de suivi sont susceptibles de modifier le présent contrat et sous réserve de l'accord des deux parties, il pourra être établi un avenant au présent contrat.

Le client ou un membre de sa famille ou un proche peut contacter le référent en cas de besoin ou en cas d'anomalie dans le travail de l'intervenant. Le client peut également adresser un rapport écrit à l'association. Lorsque le référent n'est pas joignable, il est possible de lui laisser un message via le secrétariat de l'Association.

Dans le cadre d'une exigence d'un travail de qualité, un rapport est transmis par le référent au directeur de l'association qui pourra se rendre au domicile du client concerné.

Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction vous sera transmis en début d'intervention puis, un second questionnaire sera transmis une fois par an ou en fin d'intervention en cas d'intervention de courte durée.

L'association s'engage à répondre à toutes les réclamations exprimées par le client, qu'elles soient verbales ou écrites. Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse systématique par courrier envoyé dans les 15 jours suivant la réception de la réclamation.

#### **Article 9 : Engagement du client**

- Dans le cadre d'une insatisfaction exprimée par le client par rapport à la prestation réalisée, le client s'engage à adresser un courrier à l'Association expliquant les raisons de sa demande.
- Le client s'engage à signer, à chaque intervention, la feuille de présence de l'intervenant.
- En cas d'évènement de nature à empêcher l'exécution de la prestation (vacances, entrée en hôpital, entrée en structure, déménagement...), le client s'engage à informer l'Association au plus tard dans les 48 heures précédant la survenance de la cause d'empêchement. Toute prestation non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstance exceptionnelle (cas de force majeure : hospitalisation imprévue,...).
- Les jours et heures d'intervention peuvent être modifiés pour des raisons particulières et exceptionnelles. Le cas échéant, le client préviendra au minimum 48 heures avant l'Association qui en informera l'employée. Toutefois cette modification n'interviendra que sous réserve des disponibilités de l'employée.

#### **Article 10 : Droit d'accès et de rectification du client (application de la loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Libertés »)**

Le client peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de l'association et des organismes professionnels en s'adressant au siège de l'Association.

#### **Article 11 : Abus de faiblesse**

Les articles L122-8 à L122-10 du Code de la consommation sont portées à votre connaissance en annexe.

#### **Article 12 : Durée du contrat**

La date de début d'intervention est précisée dans le contrat. Il peut être conclu pour une durée indéterminée ou déterminée.

#### **Article 13 : Clauses et modalités de résiliation ou de suspension du contrat**

Différents motifs peuvent conduire à suspendre ou résilier le présent contrat, notamment en cas d'hospitalisation, d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de congés, de décès...

Le client peut suspendre le contrat pour l'un de ces motifs (hospitalisation, absences prolongés, congés) en avertissant l'Association selon ses engagements (voir Article 9).

Un déménagement dans le secteur d'activité de l'Association doit être déclaré, et pourra conduire à la modification du contrat par la réalisation d'un avenant.

Le client peut mettre fin au présent contrat sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un délai de préavis :

Type de contrat	Délai de préavis
Contrat reconductibles par tacite reconduction ou contrat à durée indéterminée	2 mois
Contrat à durée déterminée de plus d'1 mois	1 mois
Contrat à durée déterminée de moins d'1 mois	48 heures

En cas de décès, aucun préavis ne sera exigé aux ayants droit.

En cas de non respect du délai de préavis, une indemnité compensatrice pourra être exigée.

#### **Article 14 : Juridiction compétente en cas de conflits**

Les conflits nés de l'application du présent contrat sont, en l'absence de procédures amiables menées par la personne qualifiée visée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ou lorsque celles-ci ont échoué, portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire ou administratif compétent.

#### **Article 15 : Rétractation**

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des clients, les règles relatives au démarchage à domicile (articles L121-3 à L121-6 du code de la consommation) s'appliquent au présent contrat. Dans ce cadre, le client dispose d'un délai de réflexion de 7 jours.

Le client a la possibilité de se rétracter dans un délai de 7 jours à compter de la signature du présent contrat en retournant le bordereau de rétractation ci-joint prévu à cet effet. Lorsque le délai de 7 jours expire un samedi, dimanche ou jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Durant cette période, les heures éventuellement effectuées donneront lieu toutefois à une facturation.

## Code de la consommation

---

- Partie législative : Livre Ier : information des consommateurs et formation des contrats
  - Titre II : pratiques commerciales : Chapitre II : pratiques commerciales illicites

### **Article L122-8 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 6 août 2008**

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues par l'[article 131-27](#) du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice peuvent être prononcées cumulativement.

### **Article L122-9 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 27 juillet 1993 Créé par [Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993](#)**

Les dispositions de l'[article L. 122-8](#) sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

**Cite:** [Code de la consommation - art. L122-8 \(M\)](#)

**Cité par:** [Code de la consommation - art. L122-10 \(V\)](#)

### **Article L122-10 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 27 juillet 1993 Créé par [Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993](#)**

Les dispositions des articles [L. 122-8](#) et [L. 122-9](#) sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'[article 529](#) du code civil.

- **Cite:** [Code civil - art. 529 \(V\)](#) ; [Code de la consommation - art. L122-8 \(M\)](#) ; [Code de la consommation - art. L122-9 \(V\)](#)

- Partie législative : Livre Ier : information des consommateurs et formation des contrats
  - Titre II : pratiques commerciales : Chapitre Ier : pratiques commerciales réglementées

**Article L121-23 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 27 Juillet 1993 Créé par [Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993](#)**

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

**Article L121-24 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 27 Juillet 1993 Créé par [Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993](#)**

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

**Article L121-25 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 27 Juillet 1993 Créé par [Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993](#)**

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

**Article L121-26 Version en vigueur au 25 janvier 2011, depuis le 12 Mars 2007 Modifié par [Ordonnance n°2007-329 du 12 mars 2007 - art. 14 \(V\)](#)**

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à [l'article L. 121-25](#), nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de [l'article 39 bis](#) du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à [l'article L. 7231-1](#) du code du travail sous forme d'abonnement.