



## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

(Actualisées et applicables au 14/1/10)

LibertyTime est une Entreprise prestataire de services et est donc l'employeur des personnes qui interviennent à domicile.

En cours d'agrément et de Certification NF311 - Services à la Personne

Nos horaires d'ouverture au public sont les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis de 8h30 à 13 h ; puis sur rendez-vous tous les jours de 14h à 18h30 et le samedi de 9h à 13H. Une permanence téléphonique est assurée 24h/24h au 06 03 36 68 07.

### NOS ENGAGEMENTS :

LibertyTime s'engage à analyser la demande en fonction des besoins du client et à sélectionner puis placer un de ses salariés aux jours et heures définis, dans la limite des disponibilités du service,

- L'Entreprise s'engage à respecter la personne ainsi que ses droits fondamentaux
- L'Entreprise s'engage à respecter ses biens, ses espaces de vie, son intimité, sa culture et son choix de vie
- En cas d'absence de l'intervenante, et dans la mesure où les capacités du service le permettent, nous procédons à son remplacement dans les 48 heures . En cas de refus du client, l'entreprise n'est pas tenue de fournir une autre solution ; dans le cas d'un non-respect de préavis par l'intervenante ou d'un abandon de poste, le maintien du service pourrait nécessiter un délai supplémentaire de 72 heures pour procéder au remplacement.
- De protéger le client contre d'éventuelles pratiques abusives ou non satisfaisantes
- Il protège l'intervenant et l'épaule dans ses missions afin que ce dernier puisse distinguer les nuances entre une relation professionnelle et interpersonnelle et ainsi éviter une implication sentimentale trop exacerbée tout en maintenant une juste distance professionnelle entre l'affectivité et la technicité.
- Informer le client de toutes les mises à jour contractuelles, celles-ci peuvent se faire à tout moment de l'année, sous consentement mutuel et sont applicables dans un délai de 1 mois après que l'information ait été transmise à la famille (avenant au contrat, conditions générales ...)
- L'Entreprise est assurée pour les dommages qui pourraient être causés par les intervenantes au domicile des clients (matériel et corporel) et ne saurait être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client. Concernant le bris d'objet, aucun remboursement ne sera possible sans présentation du justificatif d'achat indiquant la valeur de l'objet et la date d'achat.

### VOS ENGAGEMENTS :

- Tenir à jour votre contrat de responsabilité civile dont un exemplaire nous est remis (à défaut LibertyTime ne pourra être tenue responsable en cas de dommage)
- Attester l'exactitude des informations fournies. L'Entreprise se dégage de toutes responsabilités en cas de fraude ou d'informations erronées.
- Respecter la nature des fonctions demandées à l'intervenante au projet de mission annexé au présent contrat
- Fournir les meilleures conditions de travail possibles, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité (définis durant l'état des lieux))
- Signer, le dernier jour travaillé de chaque mois, le relevé d'heures mensuel et garder l'exemplaire « carbone » pendant une durée d'une année. Nous attirons votre attention sur le fait que si ces relevés ne sont pas signés, votre prélèvement ne sera pas effectué et l'intervenante ne pourra prétendre à la rémunération correspondante (qui sera régularisée sur le mois suivant ainsi que votre règlement)
- Prévenir l'Entreprise en cas de modifications importantes de planning, à savoir des interventions nocturnes, une diminution ou une augmentation définitive des heures mensuelles ; un avenant sera alors établi
- Si le client n'est pas satisfait des services d'une intervenante et souhaite en changer, il doit immédiatement en informer LibertyTime par courrier ou courriel en indiquant les raisons ; un délai de préavis maximum de 1 mois est nécessaire pour procéder au remplacement
- **Sauf autorisation expresse et au préalable de l'Entreprise, le client ne peut solliciter ni utiliser les services d'un intervenant LibertyTime de manière directe ou indirecte. Cette interdiction est limitée à UN an à compter du paiement de la dernière facture. Le non respect de cette obligation ouvre paiement à une indemnité de 1500 Euros ou à un recours à une voie contentieuse dont les frais de justice seront payés par le ou les chèques de caution.**
- Laisser à disposition au début de la mission, un mémento des numéros de téléphone à joindre en cas d'urgence , médecins traitants, parents, familles ainsi que les carnets de santé et informer l'intervenante de la conduite à tenir en cas de problèmes
- Peut mais n'est aucunement obligé de transmettre un double des clefs à l'intervenant (si c'est le cas, LibertyTime doit en être informée, mais se dégage de toutes responsabilités en cas de perte)
- Dans le cadre d'un péri scolaire, le client qui accepte qu'une étudiante intervienne à son domicile, est conscient que le planning scolaire de cette dernière est susceptible d'être modifié durant l'année ; nous ne pourrions être tenues responsables du changement d'intervenantes
- Si la mission a lieu pendant les heures de repas, le client doit prévoir la part de l'intervenant,

### ABONNEMENT ANNUEL :

Aucune prestation de garde d'enfants ou d'aide à domicile ne prendra effet si au préalable toutes les tâches administratives ci-dessous ne sont pas réglées :

- Validation et acceptation des présentes conditions générales et du devis retournés avec un acompte de 30 % (du montant total de la consommation mensuelle ou de la prestation) ; cet acompte est restitué si l'entreprise n'est pas en mesure de trouver du personnel dans le délai imposé par le client, en cas de refus de l'client après 2 présentations, l'acompte n'est pas restitué.
- Règlement de l'abonnement fixé à 70 euros
- Signature du contrat d'intervention avec remise du RIB et de la caution
- L'abonnement n'est en aucun cas remboursé excepté si l'entreprise décide de mettre un terme à la collaboration, ce dernier sera remboursé au prorata.

### DUREE ET RUPTURE DU CONTRAT

Conformément aux articles du Code de la Consommation annexés au contrat de prestation, un délai de **7 jours** de réflexion est accordé après la signature du contrat par l'envoi d'une lettre en accusé réception, dans les conditions suivantes :

- S'il y a rétractation pendant ce délai et que des heures ont été utilisées, celles-ci sont à la charge de l'client,
- Si le délai de 7 jours est expiré au moment de la rupture, soit le client respecte un préavis de un mois durant lequel il devra consommer le nombre d'heures défini au contrat, soit l'acompte sera encaissé
- En cas de suspension momentanée du contrat n'étant pas liée à un cas de force majeure, l'entreprise se réserve le droit de prélever pour chaque période de suspension, 20 % de la consommation afin d'indemniser l'intervenante
- En cas de baisse de consommation mensuelle définitive durant la période de validité du contrat, celle-ci ne pourra être inférieure à 10 heures mensuelles et effective 1 mois après la demande.

Paraphes : \_\_\_\_\_

Le contrat est établi pour une durée d'une année de date à date (durée de l'abonnement). 1.5 mois avant la date de fin de votre contrat, un courrier vous est adressé vous faisant part du renouvellement d'abonnement ; sans réponse de votre part le contrat, par le paiement de l'abonnement, est reconduit pour la même période. En cas de refus de renouvellement, par le client, celui-ci doit en informer l'entreprise par courrier simple, 1 mois avant la date de fin de contrat. En cas de modification définitive de planning dans l'année en cours, la demande doit faire l'objet d'un écrit 1 mois avant la prise d'effet de ladite modification.

Il peut être rompu par chacune des parties par lettre SIMPLE dans les conditions suivantes :

- Sous réserve du respect du préavis de 1 MOIS (excepté en cas de force majeure dont il est demandé un justificatif, comme par exemple le refus ou l'arrêt de prise en charge financière ou d'exonération) n'impliquant donc ni préavis ni pénalités financières ; si le préavis venait à correspondre à une période de non consommation prévue dans le contrat (ex : vacances scolaire ou congés), il sera décalé, car ce dernier implique une consommation réelle et équivalente à celle indiquée sur le présent contrat ; à défaut le delta des heures non consommées sera facturé.
- le client qui ne respecte pas ce préavis sans raison de force majeure, devra verser à l'entreprise une somme équivalente à 1 mois de consommation (ce montant sera déduit de la caution versée, avant restitution).
- pour non paiement des prestations
- pour modification de planning du fait du client et non réalisable par l'entreprise
- pour le non respect des règles déontologiques ainsi que les aspects définis dans la « proposition de service »
- pour manquement à la confidentialité concernant les informations qui circulent entre le client et l'entreprise
- pour refus de modifications contractuelles relatives à l'évolution de la structure et notamment celles liées aux obligations AFNOR (à l'exception des augmentations tarifaires)

#### RESERVATION DE PRESTATION:

Afin d'organiser chaque rentrée scolaire dans les meilleures conditions, il sera demandé aux clients de nous adresser avant le 15 Juin de chaque année, avec le questionnaire des besoins et planning, un chèque d'acompte de 30 % du montant total de la prestation de septembre. A défaut, la prestation ne sera pas envisageable à la rentrée. Ce processus permet de réserver votre intervenante afin que cette dernière puisse avoir un planning équivalent d'une année sur l'autre, dans le cas contraire nous procédons à la mise en place chez une autre famille.

#### MODALITE D'UTILISATION DES FORFAITS CONSOMMATION :

Power & Co peut intervenir 7j/7, 365j/an, week-end et jour férié excepté le 1<sup>er</sup> mai,

- Le tarif de la prestation est proportionnel au nombre d'heures consommées dans le mois
- Les interventions sont de 2 heures consécutives obligatoires minimum et tout quart d'heure commencé est du
- Le délai de réservation est de 3 h minimum pour des gardes ponctuelles et de 5 jours minimum pour des gardes régulières (conformément aux heures d'ouverture de l'entreprise)
- En cas de non besoin durant les périodes de vacances, les informations doivent être spécifiées sur le contrat d'intervention, à défaut l'entreprise se réserve le droit de prélever la consommation mensuelle prévue au contrat
- Dans le cadre d'une garde d'enfant, il sera demandé au client, un supplément de 1€/h pour le second enfant puis de 0,50 ct/h par enfant supplémentaire.
- Toutes les annulations doivent faire l'objet d'un écrit 48 h (heures d'ouvertures bureau) avant ladite date, à défaut, les heures seront facturées au tarif en vigueur sauf en cas de force majeure sur présentation d'un justificatif
- En cas de maladie (de l'enfant ou des parents) impliquant une annulation d'intervention, un délai de carence de 2 jours est appliqué pour lequel vous serez facturé, à l'issue de ce délai, sous présentation d'un certificat médical ou copie de l'arrêt, la consommation sera suspendue
- Les heures de dimanche (à partir de samedi minuit) sont facturées à 25 % supplémentaires conformément à la Législation du travail

#### ESSAIS

Dans la perspective où le client souhaite après la rencontre avec l'intervenante, la tester avant le démarrage des interventions régulières, le coût de l'essai sera facturé au taux en vigueur.

#### SUIVI DE LA PRESTATION

Un référent s'assure régulièrement par téléphone ou lors d'une visite, si le service se déroule dans les meilleures conditions. Par ailleurs, le questionnaire d'accueil adressé avec la proposition de service avant l'envoi du devis doit nous être retourné quelque soit la décision du demandeur.

Enfin, un questionnaire de satisfaction est adressé annuellement ou à la fin d'une collaboration, c'est à la réception de ce questionnaire que nous adressons le justificatif fiscal ainsi que les documents afférents à la fin de collaboration. La synthèse est adressée sur demande aux clients.

#### PAIEMENT DES PRESTATIONS

Le paiement des prestations se fait par prélèvement bancaire, sur une consommation réelle, entre le 8 et le 12 du mois suivant la consommation. Le règlement par tout autre moyen de paiement est soumis à des frais de gestion mensuels de 5 % supplémentaires du montant total de la dépense (pour chèque et CESU). Une facture est alors adressée à l'client 5 jours avant le prélèvement.

Par ailleurs, les clients s'engagent :

- A supporter les frais kilométriques en fonction du lieu d'habitation
- A supporter les frais de rejet de paiement, (intérêts de retard prévus par la loi) et de mise en recouvrement notamment le recours à une voie contentieuse.
- Les tarifs en vigueur à la date de signature du contrat (abonnement et taux horaire) s'appliquent à la facturation et sont susceptibles d'évoluer à tout moment, notamment en cas d'évolution de la législation fiscale ou sociale et lors du renouvellement de contrat.

#### CONDITION PARTICULIERE - FORCE MAJEUR

La survenance d'un cas de force majeure à pour effet de suspendre l'exécution de toutes obligations de l'Entreprise. Tout évènement indépendant de la volonté de Power & co et ayant comme conséquence un dysfonctionnement des services, est défini comme cas de force majeure. Par ailleurs, sont considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence.

#### REDUCTION FISCALE et crédit d'impôt :

L'entreprise étant agréée, nous nous engageons à vous fournir une attestation annuelle afin que vous puissiez déduire 50 % de vos dépenses engagées dans le cadre des interventions à domicile, Dans la limite des plafonds. (12 000 euros pour une famille sans enfant ; 13 500 € pour une famille avec un enfant et 15 000 euros pour une famille avec deux enfants et plus).

Le crédit d'impôt présente l'avantage pour les contribuables non imposables, de bénéficier d'un remboursement de 50% des sommes engagées.

Je soussigné (e) M..... Certifie avoir lu les conditions générales et ainsi les approuver en leur totalité

Fait en deux exemplaires

le, ..... à .....

Signature du Client :

\_\_\_\_\_