UN CŒUR EN PLUS

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICES

Article 1 — Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Prestations de Services, ci-après « CGV », ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Un Cœur en Plus fournit à ses clients des prestations de services à la personne et d'aide et d'accompagnement à domicile entrant dans son champ d'activité et dans le cadre des autorisations, déclarations ou agréments dont elle dispose.

Les présentes CGV s'appliquent aux prestations souscrites par des particuliers, ci-après désignés le « Client » ou le « Bénéficiaire ».

Elles complètent le devis et/ou le contrat de prestation conclu entre Un Cœur en Plus et le Client.

En cas de contradiction entre les présentes CGV et une condition particulière expressément prévue dans le contrat ou le devis et acceptée par les deux parties, la condition particulière prévaut.

Article 2 — Identification du prestataire

Dénomination : Un Cœur en Plus
Forme juridique : SASU
Capital social : 1 €
Siège social : 47 Rue Vivienne, 75002 Paris
SIREN / RCS : 130 373 418
Numéro de déclaration SAP : [À COMPLÉTER APRÈS OBTENTION]
Autorisation / agrément : [À COMPLÉTER SI APPLICABLE]
Téléphone : 06 51 36 66 31
E-mail : contact@uncoeurenplus.fr
Site internet : uncoeurenplus.fr

Un Cœur en Plus intervient en qualité de prestataire de services. À ce titre, les intervenants réalisant les prestations pour le compte d'Un Cœur en Plus sont placés sous la responsabilité de la société dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Le Bénéficiaire n'est pas l'employeur de l'intervenant.

Article 3 — Prestations proposées

Un Cœur en Plus propose des prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, dans les limites de son champ d'activité et des autorisations éventuellement requises.

Selon la situation du Bénéficiaire, les prestations peuvent notamment concerner :
• l'entretien courant du domicile ;
• l'entretien du linge et le repassage ;
• l'aide aux courses ;
• l'aide à la préparation des repas ;
• l'accompagnement dans les déplacements et sorties ;

• la présence et l'accompagnement au domicile ;
• l'aide dans l'organisation de la vie quotidienne ;
• l'accompagnement dans certains actes essentiels de la vie quotidienne lorsque ceux-ci entrent dans le périmètre réglementaire d'intervention d'Un Cœur en Plus ;
• plus généralement, les prestations figurant au devis et au contrat conclu avec le Client.

Un Cœur en Plus n'effectue aucun acte médical ou infirmier réservé aux professionnels de santé.

La nature exacte, la fréquence et la durée des prestations sont déterminées en fonction des besoins du Bénéficiaire et précisées dans le devis et/ou le contrat.

Article 4 — Évaluation des besoins

Avant la mise en place d'une prestation lorsque la situation le nécessite, Un Cœur en Plus procède à une évaluation des besoins du Bénéficiaire.

Cette évaluation permet notamment d'identifier les besoins et attentes du Bénéficiaire, les prestations nécessaires, la fréquence souhaitée, la durée prévisionnelle des interventions, les conditions d'accès au domicile, les éventuelles contraintes particulières ainsi que les informations nécessaires à la sécurité du Bénéficiaire et de l'intervenant.

Le Client s'engage à communiquer des informations exactes et à informer Un Cœur en Plus de toute évolution susceptible d'avoir une incidence sur la prestation. Un Cœur en Plus peut proposer une réévaluation lorsque la situation ou les besoins du Bénéficiaire évoluent.

Article 5 — Devis et conclusion du contrat

Les prestations font l'objet d'un devis lorsque celui-ci est obligatoire en application de la réglementation ou lorsqu'il est demandé par le Client.

Le devis précise notamment les prestations proposées, leur fréquence ou leur volume prévisionnel ainsi que les tarifs applicables.

La prestation est considérée comme acceptée après acceptation du devis et/ou signature du contrat de prestation selon les modalités proposées par Un Cœur en Plus. L'acceptation implique la prise de connaissance et l'acceptation des présentes CGV.

Aucune prestation ne pourra être exigée lorsqu'elle n'est pas prévue au contrat ou au devis, sauf accord préalable entre les parties.

Article 6 — Tarifs

Les prestations sont facturées selon les tarifs communiqués au Client avant la conclusion du contrat et figurant notamment dans le devis ou le contrat.

Les prix sont exprimés en euros toutes taxes comprises (TTC) lorsque la TVA est applicable. Les éventuelles majorations liées notamment aux jours, horaires ou conditions particulières d'intervention sont communiquées au Client avant la réalisation de la prestation concernée.

Aucun coût supplémentaire non préalablement porté à la connaissance du Client ne pourra lui être imposé.

En cas d'évolution des tarifs applicables à une prestation récurrente, Un Cœur en Plus en informe préalablement le Client sur un support durable avant l'entrée en vigueur du nouveau tarif. Le Client demeure libre de mettre fin à la prestation dans les conditions prévues à l'article 16.

Article 7 — Organisation et planification des interventions

Les jours, horaires, durées et fréquences d'intervention sont définis avec le Client et peuvent être précisés dans le contrat, le planning ou tout autre support transmis par Un Cœur en Plus.

Les horaires d'intervention constituent des horaires prévisionnels. Un Cœur en Plus s'efforce d'assurer la continuité des prestations dans les meilleures conditions possibles.

Des ajustements peuvent exceptionnellement être nécessaires en raison notamment d'absences, de contraintes de circulation, d'événements imprévus ou de nécessités liées à l'organisation du service. Le Client est informé dans les meilleurs délais lorsqu'une modification significative affecte son intervention.

Article 8 — Intervenants et continuité de service

Les intervenants sont affectés par Un Cœur en Plus en fonction des besoins du Bénéficiaire, des compétences requises et des disponibilités.

Un Cœur en Plus recherche, dans la mesure du possible, une stabilité dans l'affectation des intervenants. Toutefois, la société ne peut garantir l'intervention permanente d'une même personne.

En cas d'absence de l'intervenant habituel, Un Cœur en Plus peut proposer un remplacement par un autre professionnel disposant des compétences nécessaires.

Le remplacement d'un intervenant ne constitue pas une modification du contrat dès lors que la nature et les conditions essentielles de la prestation restent inchangées.

Article 9 — Obligations du Client et conditions d'intervention

Le Client s'engage à permettre la réalisation des prestations dans des conditions normales de sécurité et d'hygiène.

Il doit notamment permettre l'accès au domicile aux horaires convenus, fournir lorsque cela est nécessaire le matériel et les produits appropriés et en bon état, informer Un Cœur en Plus de tout risque particulier présent au domicile, signaler toute modification susceptible d'affecter la sécurité ou les conditions d'intervention et adopter un comportement respectueux envers les intervenants.

Aucun comportement violent, menaçant, discriminatoire, harcelant ou mettant en danger un intervenant ne sera toléré.

En présence d'un risque grave ou d'une situation empêchant la réalisation normale de la prestation, l'intervenant pourra interrompre l'intervention et en informer immédiatement Un Cœur en Plus. La société pourra suspendre la prestation jusqu'à ce que les conditions permettant sa réalisation en sécurité soient rétablies.

Article 10 — Annulation d'une intervention par le Client

Le Client peut annuler une intervention sans frais jusqu'à 48 heures avant l'heure prévue de l'intervention.

Toute annulation intervenant moins de 48 heures avant l'heure prévue entraîne la facturation intégrale de l'intervention programmée. L'intervention ainsi facturée n'est pas reportée, ne donne lieu à aucun crédit d'heures et ne donne lieu à aucun remboursement.

La même règle peut s'appliquer lorsque l'intervenant se présente au domicile à l'heure convenue mais ne peut effectuer la prestation en raison d'une absence du Bénéficiaire ou d'une impossibilité d'accès au domicile imputable au Client.

Toutefois, Un Cœur en Plus examine les situations exceptionnelles dûment justifiées, notamment en cas d'hospitalisation imprévue du Bénéficiaire, de décès, de force majeure ou de toute autre circonstance exceptionnelle indépendante de la volonté du Client. Dans ces situations, Un Cœur en Plus pourra décider de ne pas appliquer la facturation de l'intervention annulée.

Article 11 — Annulation ou modification par Un Cœur en Plus

Lorsqu'Un Cœur en Plus ne peut assurer une intervention programmée, la société en informe le Client dans les meilleurs délais. Un remplacement peut être proposé.

Lorsque la prestation ne peut être assurée et qu'aucune solution de remplacement acceptable ne peut être proposée, l'intervention non réalisée n'est pas facturée.

Lorsque cela est possible et avec l'accord du Client, une nouvelle intervention pourra être programmée.

Article 12 — Facturation

Les prestations réalisées font l'objet d'une facturation mensuelle.

La facture récapitule les prestations facturées au titre de la période concernée conformément aux dispositions réglementaires applicables. Les éventuelles interventions annulées dans les conditions prévues à l'article 10 peuvent également apparaître sur la facture.

Les factures sont transmises au Client par voie électronique ou, à sa demande, selon toute autre modalité proposée par Un Cœur en Plus.

Article 13 — Modalités et délai de paiement

Les factures sont payables dans un délai de sept (7) jours à compter de leur date d'émission.

Les moyens de paiement acceptés sont le virement bancaire et le chèque.

Les coordonnées nécessaires au règlement sont communiquées sur la facture ou tout autre document approprié. En cas de paiement par chèque, celui-ci doit être établi à l'ordre d'Un Cœur en Plus.

Article 14 — Retard ou défaut de paiement

En cas de non-paiement d'une facture à son échéance, Un Cœur en Plus pourra adresser au Client une relance puis, si nécessaire, une mise en demeure de régler les sommes dues.

En cas de défaut de paiement persistant malgré mise en demeure restée sans effet, Un Cœur en Plus pourra suspendre les prestations dans le respect des dispositions légales et contractuelles applicables et en tenant compte, lorsque la situation l'exige, de la vulnérabilité du Bénéficiaire et de la nécessité d'éviter toute interruption brutale susceptible de le mettre en difficulté.

Les frais éventuellement réclamés au Client ne pourront excéder ceux autorisés par la réglementation applicable aux consommateurs.

Article 15 — Crédit d'impôt et services à la personne

Lorsque les prestations réalisées sont éligibles au dispositif fiscal applicable aux services à la personne et qu'Un Cœur en Plus remplit les conditions réglementaires nécessaires, le Client peut bénéficier des avantages fiscaux prévus par la législation en vigueur.

L'éligibilité effective dépend notamment de la nature de la prestation, de la situation du Client et du respect des conditions réglementaires et fiscales applicables.

Un Cœur en Plus remet les documents et attestations prévus par la réglementation lorsqu'ils sont applicables.

L'avantage fiscal ne constitue pas une réduction commerciale accordée par Un Cœur en Plus. Il appartient au Client de vérifier sa situation fiscale personnelle.

Article 16 — Durée et résiliation des prestations récurrentes

Sauf disposition particulière prévue au contrat, les prestations récurrentes sont conclues pour une durée indéterminée.

Le Client peut mettre fin à la prestation à tout moment sous réserve du respect d'un préavis de trente (30) jours.

La demande de résiliation doit être communiquée à Un Cœur en Plus par écrit ou sur tout support durable permettant d'en conserver la preuve. Le délai de préavis commence à courir à compter de la réception de la demande.

Les prestations prévues pendant le préavis continuent à être réalisées et facturées dans les conditions habituelles, sauf accord différent entre les parties.

Un Cœur en Plus peut également mettre fin au contrat dans les conditions prévues contractuellement et par la réglementation applicable, notamment en cas de manquement grave ou répété du Client à ses obligations.

Article 17 — Hospitalisation, entrée en établissement et décès

En cas d'hospitalisation imprévue du Bénéficiaire, les prestations peuvent être suspendues à compter de l'information communiquée à Un Cœur en Plus. Les parties déterminent les modalités de reprise des prestations lors du retour à domicile.

En cas d'entrée définitive du Bénéficiaire dans un établissement rendant impossible la poursuite des prestations à domicile, le contrat pourra être résilié sans application du préavis de trente jours, sous réserve d'en informer Un Cœur en Plus.

En cas de décès du Bénéficiaire, le contrat prend fin de plein droit à la date du décès. Les prestations réalisées jusqu'à cette date restent dues. Aucune intervention postérieure au décès n'est facturée, sauf prestation distincte expressément demandée et acceptée par la personne habilitée.

Article 18 — Suspension ou refus d'une prestation

Un Cœur en Plus peut suspendre ou refuser une intervention lorsque les conditions nécessaires à sa réalisation ne sont pas réunies.

Cela peut notamment être le cas lorsqu'un danger existe pour le Bénéficiaire ou l'intervenant, lorsque la prestation demandée sort du champ de compétence ou d'autorisation d'Un Cœur en Plus, lorsqu'un acte médical ou réglementé est demandé à un intervenant non habilité, en cas de comportement violent, menaçant ou gravement irrespectueux, en cas de manquement grave ou répété aux obligations contractuelles ou en cas de défaut de paiement persistant dans les conditions prévues aux présentes CGV.

La suspension est proportionnée à la situation rencontrée et le Client en est informé.

Article 19 — Responsabilité et assurance

Un Cœur en Plus s'engage à apporter le soin normalement attendu d'un professionnel dans l'organisation et la réalisation des prestations.

La responsabilité d'Un Cœur en Plus ne pourra être engagée qu'en cas de dommage directement imputable à une faute commise dans l'exécution de ses obligations.

Un Cœur en Plus souscrit les assurances professionnelles nécessaires à l'exercice de son activité.

Assureur : ORUS

Le Client doit signaler dans les meilleurs délais tout dommage qu'il estime lié à une intervention afin de permettre à Un Cœur en Plus d'en constater les circonstances et, le cas échéant, d'effectuer une déclaration auprès de son assureur.

Aucune disposition des présentes CGV n'a pour objet ou pour effet d'exclure ou de limiter une responsabilité qui ne pourrait légalement l'être.

Article 20 — Clés et moyens d'accès au domicile

Lorsque la réalisation des prestations nécessite la remise de clés, badges, codes ou autres moyens d'accès, leurs modalités de remise et de conservation peuvent faire l'objet d'un document spécifique.

Un Cœur en Plus s'engage à prendre les précautions raisonnables nécessaires à leur conservation et à limiter leur utilisation aux besoins de la prestation.

Le Client s'engage à informer immédiatement Un Cœur en Plus de toute modification d'un code, d'une serrure ou d'un moyen d'accès susceptible d'empêcher l'intervention.

Article 21 — Réclamations

Toute difficulté relative à une prestation doit être signalée à Un Cœur en Plus afin qu'une solution puisse être recherchée dans les meilleurs délais.

Les réclamations peuvent être adressées :

Par e-mail : contact@uncoeurenplus.fr
Par courrier : 47 Rue Vivienne, 75002 Paris
Par téléphone : 06 51 36 66 31

Un Cœur en Plus s'engage à examiner les réclamations et à apporter une réponse dans un délai raisonnable compte tenu de leur nature.

Article 22 — Médiation de la consommation

Après avoir adressé une réclamation écrite à Un Cœur en Plus et en l'absence de solution amiable satisfaisante, le Client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève Un Cœur en Plus, dans les conditions prévues par la réglementation.

Médiateur de la consommation : CM2C Centre de la médiation de la consommation de conciliateurs de Justice
Adresse : 49 Rue de Ponthieu 75008 PARIS
Site internet : https://www.cm2c.net/

Ces informations seront complétées dès l'adhésion d'Un Cœur en Plus à un dispositif de médiation de la consommation.

Article 23 — Droit de rétractation

Lorsqu'un contrat est conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement et que le droit de rétractation est applicable, le Client consommateur dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier sa décision.

Pour un contrat de prestation de services, ce délai court à compter de la conclusion du contrat.

Le Client peut exercer son droit au moyen du formulaire de rétractation qui lui est remis ou par toute déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Lorsque le Client souhaite que les prestations commencent avant l'expiration du délai de quatorze jours, Un Cœur en Plus recueille sa demande expresse dans les conditions prévues par la réglementation.

Si le Client exerce ensuite son droit de rétractation alors que l'exécution a commencé à sa demande expresse, il est redevable du montant correspondant aux prestations effectivement fournies jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, dans les conditions prévues par la loi.

Lorsque le service a été entièrement exécuté avant la fin du délai de rétractation, le Client perd son droit de rétractation dans les conditions prévues par la réglementation après demande expresse et reconnaissance de cette conséquence.

Article 24 — Données personnelles et confidentialité

Un Cœur en Plus collecte et traite les données personnelles nécessaires notamment à l'évaluation des besoins, à la gestion du dossier du Bénéficiaire, à la planification des prestations, à la facturation, à la gestion de la relation client et au respect de ses obligations légales et réglementaires.

Les données sont traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Elles sont accessibles uniquement aux personnes ayant besoin d'en connaître dans le cadre de leurs fonctions et ne sont communiquées à des tiers que lorsque cela est nécessaire ou légalement requis.

Le Client dispose des droits prévus par la réglementation applicable, notamment des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et, lorsque les conditions sont réunies, d'opposition et de portabilité.

Les modalités détaillées relatives au traitement des données personnelles sont précisées dans la politique de confidentialité d'Un Cœur en Plus.

Article 25 — Force majeure

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement résultant d'un événement de force majeure répondant aux conditions prévues par le droit français.

La partie concernée informe l'autre partie dans les meilleurs délais. Les obligations empêchées par l'événement sont suspendues pendant la durée de celui-ci.

Lorsque l'empêchement devient définitif, les conséquences sur le contrat sont déterminées conformément aux dispositions légales applicables.

Article 26 — Modification des présentes CGV

Un Cœur en Plus peut faire évoluer les présentes CGV afin notamment de tenir compte d'une modification législative ou réglementaire ou d'une évolution de son organisation.

Lorsqu'une modification affecte substantiellement les conditions d'une prestation récurrente en cours, le Client en est informé préalablement sur un support durable.

La version applicable est celle remise ou acceptée lors de la conclusion du contrat, sous réserve des modifications ultérieurement acceptées ou rendues nécessaires par des dispositions impératives.

Article 27 — Nullité partielle

Si une disposition des présentes CGV est déclarée nulle ou inapplicable, cette circonstance n'affecte pas la validité des autres dispositions, qui continuent à produire leurs effets dans la mesure permise par la loi.

Article 28 — Droit applicable et règlement des litiges

Les présentes CGV et les contrats conclus avec Un Cœur en Plus sont soumis au droit français.

En cas de difficulté, le Client est invité à contacter en priorité Un Cœur en Plus afin de rechercher une solution amiable.

Le recours au médiateur de la consommation prévu à l'article 22 reste possible lorsque les conditions sont réunies.

À défaut de résolution amiable, tout litige relève des juridictions compétentes déterminées conformément aux règles légales applicables.

ANNEXE — FORMULAIRE TYPE DE RÉTRACTATION

À adresser uniquement si le Client souhaite se rétracter d'un contrat pour lequel le droit de rétractation est applicable.

À l'attention de :

Un Cœur en Plus
47 Rue Vivienne
75002 Paris
contact@uncoeurenplus.fr

Je vous informe par la présente de ma décision de me rétracter du contrat portant sur la prestation suivante :

Prestation : .....

Contrat/devis conclu le : .....

Nom du Client : .....

Adresse du Client : .....
.....

Date : .....

Signature du Client, uniquement en cas d'envoi du formulaire sur papier :

Signature :

DEMANDE EXPRESSE DE COMMENCEMENT DE LA PRESTATION AVANT LA FIN DU DÉLAI DE RÉTRACTATION

Lorsque cette situation est applicable :

☐ Je demande expressément que l'exécution des prestations commence avant l'expiration du délai légal de rétractation de quatorze jours.

Je reconnais avoir été informé(e) que si j'exerce mon droit de rétractation après le commencement de l'exécution, je resterai redevable du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter.

Je reconnais également avoir été informé(e) qu'après l'exécution complète du service, dans les conditions prévues par la réglementation, je pourrai perdre mon droit de rétractation.

Nom du Client : .....

Date : .....

Signature : .....