

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

applicables au 1er janvier 2024

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

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

ALKA Services 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. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le bénéficiaire.

ALKA Services remet gratuitement un devis personnalisé au bénéficiaire à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100€ TTC ou au bénéficiaire qui lui en fait la demande.

Le bénéficiaire reconnaît avoir reçu l'information précontractuelle prévue aux articles L.111-1 et L.111-2 du Code de la consommation.

I. FORMATION DU CONTRAT

1. Devis

Ce devis est établi sur une base de 4 semaines/mois, en comptant 4 dimanches/mois, avec : un tarif de jour, un tarif de nuit et un tarif dimanche (Les interventions dites de nuit sont effectives de 22h00 à 7h00 du matin). Pour des raisons pratiques, le Bénéficiaire conviendra que le présent devis ne tient pas compte du tarif des jours fériés (le 1er mai et 25 décembre comptant pour deux jours fériés).

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée de deux mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le bénéficiaire à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat.

2. Contrat de prestation

Un contrat de prestation valant Document Individuel de Prise en Charge établi conformément aux lois en vigueur sera adressé au Bénéficiaire dans le meilleur délai à réception du devis daté et signé. Les deux

parties seront définitivement engagées dès la signature du contrat indéterminé (art. L. 313-1-2 du code de l'action sociale et des familles). En application des dispositions de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles au cas où la personne accompagnée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits, ou si elle le souhaite, pour l'accompagner dans ses démarches, elle a la possibilité de recourir à une personne de confiance.

3. Aides financières

Pour toute prestation relevant de l'agrément/autorisation, nos bénéficiaires peuvent bénéficier d'une aide financière (PAJE, APA...), un devis préalable informant le montant de cette aide est obligatoire.

4. Droit de rétractation

Le bénéficiaire a le droit de se rétracter du contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le bénéficiaire doit notifier (par courrier postal à l'adresse de l'agence ou par courrier électronique à l'adresse de la direction) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le bénéficiaire 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 bénéficiaire transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

a. Effet de rétractation

En cas de rétractation de la part du bénéficiaire du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du bénéficiaire du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le bénéficiaire.

Dans le cadre des prestations régulières, conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à



ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en remplissant le formulaire de renoncement au délai de rétractation..

b. Renoncement au droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le bénéficiaire est informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation.

II. EXÉCUTION DU CONTRAT

1. Réalisation de la prestation

Sauf exception précisée dans le contrat de prestation, la prestation est effectuée au domicile du bénéficiaire, dans le cadre des horaires et jours d'intervention convenus entre les parties.

Le bénéficiaire s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le bénéficiaire s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

Le matériel (aspirateur, balais, serpillère, électroménager, gants à usage unique, bassine, chiffons, serviettes etc.), les produits d'entretien de la maison et les produits de toilette nécessaires à la bonne exécution de la prestation sont fournis par le bénéficiaire et à la charge de ce dernier. De même pour les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du bénéficiaire pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Un accès à l'eau potable ainsi qu'aux commodités sera aménagé pour l'intervenant.

Le bénéficiaire comprend et accepte, pour des questions liées à sa propre sécurité, de prévoir un emplacement sécurisé destiné à recueillir et consigner les objets de valeur, effets personnels, moyens de paiement, ou tout autre bien dont il souhaite s'assurer l'intégrité.

2. Suivi de la prestation

Le cahier de liaison

Dans le cadre d'un contrat (hors contrat ponctuel), **ALKA Services** remet au bénéficiaire un cahier de liaison lors de la première intervention. Celui-ci permet d'échanger plus aisément avec l'intervenant(e) et les autres intervenants du domicile (infirmiers, médecins, etc...).

Les bilans qualité

Afin d'assurer un suivi qualitatif des prestations, **ALKA Services** 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 bénéficiaire (en présence de l'enfant pour la garde d'enfant). A cette occasion, la prestation fait éventuellement l'objet d'un réajustement. Des contrôles inopinés peuvent être effectués par **ALKA Services** dans un souci d'amélioration continue.

L'enquête de satisfaction

ALKA Services réalise au moins une fois par an une enquête de satisfaction auprès de tous les bénéficiaires.

3. La prestation en binôme

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le bénéficiaire autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du prestataire. Le prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux bénéficiaires concernés.

4. Modification de la prestation

Toute modification d'une prestation périodique sollicitée par le bénéficiaire (ex: jours et horaires de



l'intervention, volume des heures, tâches à effectuer...) ne sera prise en compte que si elle est notifiée par écrit à la direction d'ALKA Services, avec un préavis d'un mois (dans la mesure du possible).

En cas d'hospitalisation toutefois, aucun préavis ne sera dû.

5. Non réalisation de la prestation

a. Du fait du bénéficiaire

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du prestataire et du fait du bénéficiaire (porte close, heures/jours convenus au contrat non respectés etc.) et si ce dernier n'a pas averti ALKA Services 48 heures avant la date prévue de la prestation, les heures initialement prévues seront facturées au bénéficiaire. En cas d'hospitalisation, d'absence en urgence ou de décès d'un proche, les prestations ne seront pas facturées.

b. Du fait d'ALKA Services

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au bénéficiaire. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

En cas d'impossibilité pour ALKA Services de délivrer la prestation convenue, la prestation ne sera pas facturée.

c. Cas de force majeure

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

6. Contage d'heures

Les prestations sont facturées sur la base des informations du relevé mensuel d'heures. L'intervenant complète le relevé mensuel d'heures sous contrôle du bénéficiaire (ou le cas échéant, toute personne ayant autorité sur le contrat de prestation) qui doit le signer à chaque passage ainsi que mensuellement lors de la dernière intervention du mois. L'intervenant vient ensuite déposer ses relevés à l'agence en début du mois suivant pour vérification.

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 bénéficiaire de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

7. Transport

Si les intervenants à domicile conduisent leur véhicule personnel, le bénéficiaire accepte de payer à ALKA Services le surcoût d'assurance que son transport pourrait générer auprès de l'assureur des intervenants à domicile.

Le bénéficiaire s'engage à rembourser tous frais engagés par l'intervenant à domicile dans le cadre de la conduite du véhicule notamment les péages et à prendre en charge les éventuelles amendes si celles-ci sont directement liées à ses demandes particulières (mauvais stationnement par exemple) et ne sont pas imputables à l'intervenant à domicile. Le transport du bénéficiaire par les intervenants conduisant leur véhicule personnel donnera lieu à une facturation au bénéficiaire de frais kilométriques consultables dans nos tarifs. Cette facturation fera l'objet d'une ligne additionnelle dans la facture mensuelle.

III. RÉSILIATION ET SUSPENSION

Le bénéficiaire peut suspendre ou résilier l'exécution de son contrat (hors contrat ponctuel) en prévenant tout d'abord l'agence par téléphone, puis en lui transmettant une confirmation par courriel ou courrier simple. La résiliation prendra effet à la réception de ce dernier. En cas de décès du bénéficiaire, la résiliation est immédiate et sans préavis.

Toutes les situations imposées par l'urgence (placement en long ou moyen séjour, hospitalisation...) entraînent de plein droit la suspension immédiate du contrat.

ALKA Services se verra contraint de mettre fin aux prestations en cas d'inadéquation du personnel avec les besoins et souhaits du bénéficiaire et ce malgré les différentes tentatives menées. Le cas échéant, ALKA Services préviendra le bénéficiaire par courrier avec un préavis d'1 mois et proposera de l'accompagner en lui fournissant une liste de structures pouvant prendre le relais.

IV. TARIFS ET MODALITÉS DE PAIEMENTS

1. Tarifs

Le prix s'entend toutes taxes incluses.

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer 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 prestataire s'engageant toutefois à informer le bénéficiaire de toute augmentation de tarif au moins 15 jours avant son entrée en vigueur.

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.

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 (notamment une majoration à 100% des heures travaillées à l'occasion de jours fériés chômés : 1er mai et 25 décembre)

Le détail de ces tarifs est indiqué dans la grille tarifaire.

2. Facture

Une facture mensuelle est adressée au bénéficiaire. Le Prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le bénéficiaire recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément.

Le bénéficiaire doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le bénéficiaire peut demander à recevoir sa facture par papier en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire.

3. Moyens de paiement

Pour les prestations régulières

- Chèque bancaire
- Virement bancaire sur le compte d'ALKA Services
- Chèques Emploi Service Universels (CESU) préfinancés (par ex : Chèque Domicile, Ticket Cesu, Cesu Sodexho).

Vous payez vos prestations au début du mois suivant en fonction des heures effectives du mois

Pour les prestations ponctuelles (paiement à la commande)

- CESU préfinancés
- Chèque bancaire

Le bénéficiaire est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants

(pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. Le bénéficiaire est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants.

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le bénéficiaire est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le bénéficiaire ou valoir mandat pour que le prestataire effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du bénéficiaire. Dans ce cadre, le bénéficiaire reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne puisse être engagée de quelque manière que ce soit.

4. Pénalités de retard

Les factures sont payables à réception et au plus tard le 15 du mois suivant la date de facturation. Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courent jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du bénéficiaire. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au bénéficiaire. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du bénéficiaire. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au bénéficiaire. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 40 euros sera demandée au juge.

Le bénéficiaire peut se référer à l'article 1231-5 du code civil.

5. Avantage fiscal - Attestation fiscale - Crédit d'impôt

ALKA Services agréée par la DREETS (Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités) s'engage à fournir dans le délai légal chaque année une attestation fiscale à chacun de ses Bénéficiaires

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

Le bénéficiaire 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 bénéficiaire 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 1er janvier 2017 : actifs et inactifs bénéficient

désormais du même avantage, à savoir un crédit d'impôt.

Le prestataire s'engage à délivrer au bénéficiaire, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui.

V. RESPONSABILITE ET ASSURANCE

1. Clause pénale - Emploi du personnel

Dans le cadre des interventions le bénéficiaire s'engage à ne pas employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui lui aura été proposé, sauf autorisation écrite et préalable d'ALKA Services. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera deux ans à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le client serait tenu de payer immédiatement au prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 3000 euros.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

2. Responsabilité

ALKA Services 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 tous dommages corporels, matériels et immatériels.

3. Assurances

ALKA Services déclare être assuré pour les dommages causés par ses salariés au domicile du bénéficiaire.

Toutefois, ALKA Services 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 bénéficiaire.

Toute réclamation, contestation ou dommage constaté devra nous parvenir par écrit dans les huit jours suivants, sans préjudice pour le bénéficiaire de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

VI. DISPOSITIONS ADDITIONNELLES

1. Données personnelles

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978 modifiée, le bénéficiaire bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations



personnelles qui le concernent communiquées lors de la prise de commande. Le bénéficiaire peut exercer ce droit, en écrivant à l'adresse suivante :

ALKA Services 1 voie Félix Eboué 94000 Créteil

En nous transmettant son adresse de courrier électronique, le bénéficiaire autorise ALKA Services 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. ALKA Services s'engage à ne jamais fournir sa base de données à des tiers.

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 Association est détaillée dans notre politique de confidentialité consultable à l'adresse suivante : <https://alkaservices.fr/privacy-policy/> 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 bénéficiaires et comment les exercer.

Si le bénéficiaire a des questions concernant notre politique de confidentialité, il peut contacter la direction par courrier à l'adresse précédemment citée ou par mail à l'adresse suivante : contact@alkaservices.fr

2. Démarchage téléphonique

Conformément à la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, le bénéficiaire peut s'inscrire gratuitement sur le site www.bloctel.gouv.fr sur lequel tout consommateur peut demander de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, Tout consommateur a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

3. Le dispositif de vidéosurveillance à domicile

Un bénéficiaire peut installer des caméras chez lui alors que du personnel ALKA Services 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)

VII. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

1. Réclamations

En cas de différend avec le prestataire, le bénéficiaire doit envoyer sa réclamation dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé réception à l'adresse de l'agence, en exposant l'origine du litige.

2. Médiation

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française. En cas de litiges ou de contestation sur les présents, il sera fait appel au tribunal compétent de votre choix. Vous avez la possibilité, avant toute action contentieuse, de soumettre le litige à une personne qualifiée choisie sur la liste prévue à l'article L.3111-5 du code de l'action et des familles.

À défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

-soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
-soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

En cas de litiges ou de contestation sur les présents, il sera fait appel au tribunal compétent de votre choix.