



Les présentes conditions générales ont pour objet de définir la gamme de services proposés par DOUCE VIE. Elles regroupent les modalités d'application entre les engagements envers les bénéficiaires des prestations qui sont réalisées par les agences DOUCE VIE.

L'offre DOUCE VIE s'applique en France Métropolitaine.

L'offre DOUCE VIE est toujours effectuée dans le cadre d'une activité exclusivement prestataire.

Elle s'inscrit dans le cadre de la loi N° 2005-8421 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne.

Les prestations peuvent bénéficier d'une TVA réduite (actuellement 5,5%) et ouvrir droit à une réduction d'impôt de 50% plafonnée par foyer (se renseigner auprès de l'agence DOUCE VIE des modalités actuelles).

## GENERALITES

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

**Bénéficiaire** : destinataire de la prestation.

**Donneur d'ordre financeur** : Organisme avec lequel un bénéficiaire a passé un accord pour bénéficier, sous conditions, de services à domicile ou à partir du domicile.

**Entité** : Agence locale de la société DOUCE VIE agissant en qualité de prestataire de services.

**Evaluation** : Appréciation quantitative et qualitative des besoins du bénéficiaire, réalisée avec le bénéficiaire, analyse des modalités de l'intervention, et mesure de la satisfaction du client.

**Intervenant** : Personne physique salariée de l'entité qui réalise la prestation de service à domicile ou à partir du

domicile.

**Notification de prise en charge** : Document émanant de l'organisme financeur, informant le bénéficiaire et/ou l'entité du volume, de la durée de la mission et de la participation financière attribuée, et tarif appliqué.

**Tiers demandeur** : Personne physique ou morale qui s'adresse à une entité afin de solliciter pour le bénéficiaire un service à domicile ou à partir du domicile.

**Tiers payeur** : Personne physique ou morale qui prend en charge le financement complet ou partiel des prestations pour le bénéficiaire.

### ARTICLE 2 – GAMME DE SERVICES PROPOSES

DOUCE VIE met à la disposition du bénéficiaire une gamme de services individualisés qui s'effectuent au domicile ou à partir du domicile. Ces services sont ceux qui entrent dans le champ d'application de l'Agrément Qualité qui a été délivré à DOUCE VIE par la Préfecture de la Drôme sous le n° N-061107-F-026-Q-003, notamment :

- ◆ Entretien de la maison et travaux ménagers ;
- ◆ Petits travaux de jardinage, montant plafonné à 3000 € par an et par foyer fiscal (Art D.129-36 du Code du Travail) ;
- ◆ Prestations de petit bricolage dites «Homme Toutes Mains», chaque intervention ne devant pas excéder 2 heures, montant plafonné à 500 € par an et par foyer fiscal ;
- ◆ Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions ;
- ◆ Livraison de repas à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ◆ Collecte et livraison à domicile de linge repassé, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ◆ Assistance aux personnes âgées ou autres personnes qui ont besoin d'une aide personnelle à leur domicile, à l'exception d'actes de soins relevant d'actes médicaux ;
- ◆ Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile ;
- ◆ Prestation de conduite de véhicule personnel des personnes dépendantes, du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ◆ Accompagnement d'enfants dans leur déplacement, des



- ◆ personnes âgées ou handicapées en dehors de leur domicile (promenade, transports, actes de la vie courante) à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ◆ Livraisons de courses à domicile, à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées à domicile ;
- ◆ Assistance informatique à domicile, montant plafonné à 1 000 € par an et par foyer fiscal (Art D.129-26 du Code du Travail) ;
- ◆ Soins et promenades d'animaux domestiques pour les personnes dépendantes, à l'exception des soins vétérinaires et de toilettage ;
- ◆ Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile, de la résidence principale et secondaire ;
- ◆ Assistance administrative à domicile.

Ces activités sont exercées dans la cadre d'une activité exclusive de services à la personne, à l'exclusion d'autres activités de la part de DOUCE VIE.

### **ARTICLE 3 – DEONTOLOGIE DOUCE VIE**

L'agence locale DOUCE VIE est soumise au respect de la « CHARTE DOUCE VIE – SERVICES A LA PERSONNE » qui prévoit :

- ◆ le respect du bien être moral et physique de la personne,
- ◆ le respect de ses droits fondamentaux,
- ◆ un service conforme aux besoins et au attentes,
- ◆ un ajustement continu,
- ◆ le respects des règles professionnelles et déontologiques par les intervenants.

D'autre part, l'agence locale DOUCE VIE s'engage à :

- ◆ Veiller à une évaluation des besoins et des attentes,
- ◆ proposer une offre personnalisée et non abusive,
- ◆ proposer, si nécessaire une approche coordonnée avec d'autres professionnels,
- ◆ assurer le suivi périodique de l'évolution des besoins et des attentes et réajuster le prestation en fonction de la nouvelle situation du bénéficiaire,
- ◆ être attentif aux problèmes de maltraitance et aux situations pouvant mettre en danger physique ou psychologique le bénéficiaire.
- ◆ contribuer à la prévention de la maltraitance, notamment par une information du public et une formation adaptée des intervenants. Lorsque cela s'avère nécessaire, l'entité transmet un signalement aux autorités compétentes.
- ◆ oeuvrer contre l'abus de faiblesse (rappel de l'article L122-8 du code de la consommation) :  
*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.*

## **PRESTATIONS DE SERVICES**

### **ARTICLE 4 – EVALUATION DU BESOIN ET CONTRACTUALISATION**

Suite à une demande, DOUCE VIE évalue le besoin du bénéficiaire avec le bénéficiaire.

Si la prestation demandée est légère, celle-ci est faite par téléphone sinon une visite à domicile est effectuée en accord avec le bénéficiaire ou son représentant. En cas d'urgence, cette visite peut être faite lors de la première prestation.

Cette évaluation est formalisée par un document évaluation des besoins remis ultérieurement au bénéficiaire avec le devis-contrat.



Au terme de cette évaluation, DOUCE VIE remet un livret d'accueil et d'informations comportant :

- ◆ La charte de déontologie,
- ◆ Les présentes conditions générales de vente avec en annexe le barème des prix unitaires
- ◆ Le/les contrat(s)-type
- ◆ Des informations sur l'ensemble des prestations.

Selon les services ou prestations choisies par le bénéficiaire, un **devis gratuit** nominatif détaillé sera systématiquement remis au bénéficiaire en deux exemplaires.

Le devis-contrat signé par l'entité est remis au bénéficiaire ou son représentant vaut offre commerciale. Signé par ce dernier, il vaut contrat.

Une copie de l'évaluation des besoins sera également remise.

En fonction de l'évolution des besoins, les informations contenues sur le devis-contrat peuvent être modifiées à tout moment par le bénéficiaire. Si les modifications demandées sont majeures, elles feront l'objet d'une nouvelle évaluation des besoins par DOUCE VIE et la proposition d'un nouveau devis-contrat.

### **ARTICLE 5 – DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Dans les situations où l'intervention à domicile ou à partir du domicile est prescrite au bénéficiaire par les services sociaux ou demandée par l'autorité administrative ou judiciaire, le livret d'accueil et d'informations a pour objet d'informer le bénéficiaire, sans possibilité d'en changer la nature.

L'évaluation des besoins du bénéficiaire n'a pas lieu de s'appliquer lorsque ce dernier a passé un contrat directement ou indirectement avec un donneur d'ordre financeur pour organiser la (les) prestation(s) d'aide à domicile ou à partir du domicile.

L'évaluation pourra être réalisée sur demande expresse du donneur d'ordre financeur. Le contenu et les modalités de la (des) mission(s) sont définis sur l'ordre de mission ou d'intervention adressé par ce dernier au prestataire DOUCE VIE.

DOUCE VIE s'engage à informer le bénéficiaire sur la réalisation de la prestation et, si nécessaire, à se coordonner avec les autres intervenants médico-sociaux.

### **ARTICLE 6 – RECLAMATION**

Vous pouvez contacter votre référent DOUCE VIE,

Ou écrire directement à la direction :

DOUCE VIE sarl  
Direction Qualité  
Z.A. - chemin des Méannes  
26540 – MOURS-SAINT-EUSEBE

ou contacter le 04 75 05 03 74.

### **ARTICLE 7 – FOURNITURE DES CONSOMMABLES ET DU MATERIEL**

Pour la bonne exécution des prestations qui le nécessite, les consommables (eau, électricité, gaz, produits d'entretien, quincaillerie...) sont fournis par le bénéficiaire qui peut dans certains cas mandater DOUCE VIE pour en faire l'achat pour son compte. Ces fournitures seront facturées sans marge par DOUCE VIE si celle-ci doit en faire l'avance.

Le matériel nécessaire à la bonne exécution des prestations sera fourni par DOUCE VIE. Si DOUCE VIE constate lors de son évaluation à domicile que celui-ci ne dispose pas d'un matériel nécessaire à la prestation ; DOUCE VIE pourra le louer avec l'accord du bénéficiaire (il sera facturé au bénéficiaire sans marge par DOUCE VIE).

### **ARTICLE 8 – MISE A DISPOSITION DE LA PART DU BENEFICIAIRE**

Le bénéficiaire s'engage à laisser, à l'intervenant à domicile, le libre accès aux installations sanitaires et à une pièce où il puisse changer de vêtements.



## **CADRE JURIDIQUE**

### **ARTICLE 9 – PRISE D'EFFET ET DUREE**

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès la signature du contrat par le bénéficiaire ou son représentant légal.

Le contrat est établi pour une durée définie dans le contrat ne pouvant excéder un an de date à date sauf dans les cas précisés ci-dessous relevant des contrats dénommés à durée indéterminée.

### **ARTICLE 10 – RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DOMICILE**

Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile et qui dépasse l'objet de la demande initiale, l'article L.121-25 du code de la consommation s'applique :

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.

Avant l'expiration de ce délai, nul ne pourra exiger ou obtenir, directement ou indirectement, à quelque titre que ce soit, une contrepartie quelconque, ni aucun engagement.

**Avant l'expiration de ce délai aucune prestation ne pourra être effectuée.**

### **ARTICLE 11 – RESILIATION ET SUSPENSION**

Le bénéficiaire et DOUCE VIE ont la faculté de résilier le contrat, à tout moment, sans pénalités financières, moyennant :

- un préavis de 2 mois pour les contrats reconductibles par tacite reconduction ou les contrats à durée indéterminée. Sont considérés comme tel tous les contrats d'aide et d'accompagnement à domicile agréés à destination des personnes âgées, des personnes adultes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, ou des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance, visées à l'Article L. 313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.

- un préavis de 1 mois pour tous les contrats conclus pour une période comprise supérieure à 1 mois et inférieur ou égale à 1 an sans tacite reconduction

- un préavis de 48 heures pour tous les contrats conclus pour une période inférieure à 1 mois.

La demande de résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

Pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de décès et d'hospitalisation, la résiliation du contrat prend effet dès réception du courrier, recommandé avec accusé de réception à DOUCE VIE , demandant cette résiliation.

De même, la suspension du contrat, dans le cadre de situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, d'hospitalisation et de congés prend effet dès réception du courrier, recommandé avec accusé de réception à DOUCE VIE , demandant cette suspension.

Dans l'attente d'une réponse de prise en charge financière, dès réception de la notification de refus (total ou partiel), le présent contrat peut être dénoncé, sans préavis et sans pénalité financière, par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord.

**Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà effectuées est à la charge du bénéficiaire ou du tiers payeur.**



DOUCE VIE peut résilier le contrat de plein droit en cas de non paiement des prestations réalisées, quelle qu'en soit la cause, huit jours après l'envoi de la mise en demeure adressée au bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

## **MODALITES FINANCIERES**

### **ARTICLE 12 – TARIFS**

Le prix à payer par le bénéficiaire ou le tiers payeur est le prix annoncé dans le contrat (montant indiqué "sans prise en charge"), au même titre que les frais de déplacement. Ce tarif est majoré pour les prestations planifiées les dimanches et jours fériés et les prestations de nuit (cf. conditions dans le barème de prix unitaires).

**Ces prix ne comprennent pas l'éventuelle réduction ou crédit d'impôt dont il peut bénéficier.**

### **ARTICLE 13 – REGLEMENT**

Le règlement des prestations réalisées à domicile ou à partir du domicile s'effectue par le bénéficiaire ou le tiers payeur au moyen de chèque bancaire ou postal ou CESU pré financé ou chèques affiliés CRT à réception de la facture correspondante ou peut l'être à la fin de la prestation sauf indication contraire.

La prestation doit être réglée au comptant à réception de facture ou à la fin de la prestation. A noter que la réduction d'impôt de 50% n'est possible que dans la mesure où le paiement n'est pas fait en espèces.

En cas de retard de paiement, le taux des pénalités exigibles le jour suivant la date de réception de facture est 1,5 fois le taux d'intérêt légal.

### **ARTICLE 14 – REVISION TARIFAIRE**

Le tarif peut être modifié par DOUCE VIE. Toute nouvelle proposition de tarif devra être annoncée par écrit, à tout moment, au moins 2 mois avant la mise en place de la nouvelle tarification.

A réception de la proposition de la nouvelle tarification, le bénéficiaire peut dans cette période de 2 mois, à tout moment, refuser cette augmentation et résilier immédiatement son contrat sans pénalité. La résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à DOUCE VIE.

Cependant, les prestations de services rendues par DOUCE VIE 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.

**Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà effectuées est dû par le bénéficiaire ou le tiers payeur.**

## **RESPONSABILITES ET LIMITES**

### **ARTICLE 15 – ASSURANCES**

DOUCE VIE a souscrit une assurance professionnelle pour l'accompagnement véhiculé de personnes et de biens à titre onéreux et pour la réparation des dommages causés au domicile du bénéficiaire, résultant du fait du personnel intervenant. Il doit pouvoir en apporter la justification sur demande. DOUCE VIE ne peut être tenue pour responsable des dommages qui auraient pour cause la défectuosité des biens matériels du bénéficiaire.



#### **ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITE**

DOUCE VIE s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la plus complète confidentialité de l'ensemble des données qui lui auront été transmises ou dont elle pourra prendre connaissance lors de l'exécution des prestations du présent contrat.

Les obligations relatives aux informations confidentielles détenues par DOUCE VIE et par son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

- ◆ qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes, ou
- ◆ qui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime, ou
- ◆ dont la divulgation est requise par la loi.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ce droit s'exerce auprès de DOUCE VIE, dont les coordonnées sont indiquées sur le devis-contrat.

#### **ARTICLE 17 – MISE A DISPOSITION ET CONTINUTE DU SERVICE**

DOUCE VIE s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles afin d'assurer au bénéficiaire les prestations de services décrites dans les présentes conditions générales.

Elle s'engage à mettre à disposition des bénéficiaires, des intervenants à domicile compétents, dignes de confiance et possédant une qualification adaptée.

L'intervenant est annoncé ou présenté au bénéficiaire le jour de l'intervention. Dans certains cas de prestations longues, ou lorsque le bénéficiaire en fait la demande, la présentation peut être effectuée avant la première intervention.

Pour les situations qui le nécessitent (vacances, maladie, retard, etc.), DOUCE VIE assure le remplacement de l'intervenant pour garantir la continuité du service éventuellement en recourant à une autre agence DOUCE VIE.

Le bénéficiaire est informé préalablement de tout changement.

#### **ARTICLE 18 – LIMITES A LA RESPONSABILITE**

DOUCE VIE ne peut être tenue pour responsable de retards dans l'exécution des prestations ci-dessus, voire de leur inexécution, en cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales, et les grèves.

#### **ARTICLE 19 – REGLEMENT DES LITIGES**

Tout différent touchant à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales sera porté devant le tribunal compétent.

#### **ANNEXE : BAREME DES PRIX UNITAIRES**

Ces prix sont ceux au moment de la remise de ces conditions générales de vente. La période de validité est indiquée dans le barème des prix unitaires annexé