



CONTRAT DE SERVICES N° XXXX

ENTRE :

SENIOR ASSISTANCE SERVICES
agrée sous le N° 2007 – 1 . 78. 13
51, rue de Maubeuge
75009 PARIS

ET D'AUTRE PART

Monsieur et/ou Madame XXXX
XXXX
XXXX

ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat définit l'ensemble des services proposés par SENIOR ASSISTANCE SERVICES et précise leurs modalités d'application, ainsi que les engagements de SENIOR ASSISTANCE SERVICES envers ses Clients.

Les dispositions prévues au présent contrat s'appliquent en France métropolitaine et dans le cadre de l'activité exclusivement prestataire de SENIOR ASSISTANCE SERVICES.

Les prestations proposées par SENIOR ASSISTANCE SERVICES sont régies par la loi N° 2005-8421 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne ; Elles bénéficient d'une TVA réduite (actuellement 10%) et ouvrent droit à une réduction d'impôt de 50% plafonnée par foyer selon les conditions suivantes :

- Dans la limite de 12 000 € par foyer fiscal, 13 500 € par foyer avec un enfant à charge, 15 000 € par foyer avec plusieurs enfants et 20 000 € pour les personnes dépendantes pour des prestations d'aide ménagère et d'aide à domicile (plafond retenu limité à 500 € pour les prestations de bricolage).

Article 2 : DEMARCHE QUALITE

SENIOR ASSISTANCE SERVICES effectue périodiquement des contrôles qualité de ses prestations par téléphone, et/ou par écrit (questionnaires de satisfaction disponible parallèlement en ligne sur le site de SENIOR ASSISTANCE SERVICES), et/ou par des visites réalisées au domicile du Client.

Le Client renseignera le plus précisément possible en fonction de ses disponibilités les demandes formulées par SENIOR ASSISTANCE SERVICES dans le cadre de son expertise continue du niveau de ses prestations.

L'accord préalable du Client sera obligatoirement obtenu avant tout contrôle qualité réalisé à son domicile par SENIOR ASSISTANCE SERVICES.

Tous les salariés de SENIOR ASSISTANCE SERVICES sont signataires de sa Charte Qualité qui précise les engagements et valeurs de chaque collaborateur pour assurer le meilleur service à nos clients.

ARTICLE 3 : EVALUATION ET CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION

Le client utilise les services proposés par la SARL SENIOR ASSISTANCE SERVICES sur la base du prévisionnel suivant, modulable en fonction de l'évolution éventuelle dans le temps des besoins du client et des dispositions prévues aux conditions générales du présent contrat :

> Nature de la prestation retenue XXXX

> Volume prévisionnel (modulable à tout moment, par lettre simple ou sur appel téléphonique, et en respectant un préavis d'une semaine) xxx

> Tarif TTC / heure exécutée : XXXX

Ce tarif est majoré de 25% pour les prestations planifiées les dimanches et jours fériés et de 50% le 1er mai.

Date d'effet : XXXX

**Tarifs incluant TVA à taux réduit de 10% et immédiatement revalorisable au prorata des éventuelles variations de celle-ci.*

ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ORGANISATION DE LA PRESTATION

Le matériel ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution de services de ménage sont fournis par le client qui s'engage à leur conformité face à la législation en vigueur ; A défaut, la responsabilité du Client pourra être engagée. SENIOR ASSISTANCE



SERVICES ne pourra en tout état de cause garantir la bonne exécution de la prestation en cas de fourniture de matériel ou de produits inadaptés à la prestation commandée.

Le client s'engage à faire effectuer à l'intervenant les seules tâches entrant dans le cadre de sa mission. Tout objet de valeur tel que titres, bijoux, pierreries, perles fines, objets en métaux précieux, pierres dures, statues, tableaux, collections, objet relevant du marché de l'art, fourrures, ainsi que tout objet nécessitant un soin particulier doit être signalé par le client par courrier adressé en Recommandé Accusé de Réception à SENIOR ASSISTANCE SERVICES. Tout défaut de signalisation d'un objet de valeur ou nécessitant un soin particulier tels que définis précédemment entraîne la nullité de la responsabilité de SENIOR ASSISTANCE SERVICES en cas de sinistre lui étant relatif.

Les clés du lieu d'exécution de la prestation doivent obligatoirement être remises en mains propres à SENIOR ASSISTANCE SERVICES ou à son intervenante en cas d'absence du client lors de l'exécution de la prestation ; Tout manquement à cette procédure entraîne la nullité de la responsabilité de SENIOR ASSISTANCE SERVICES en cas de sinistre lui étant relatif.

ARTICLE 5 : CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION SUR LE LIEU DE TRAVAIL

> Les clients sont respectés dans leur identité, vie privée, dignité, liberté de citoyen, liberté d'expression, d'opinion; SENIOR ASSISTANCE SERVICES prise en chacun de ses dirigeants et collaborateurs respecte la confidentialité des informations dont elle dispose à l'égard de ses clients.

> Le personnel de SENIOR ASSISTANCE SERVICES doit être respecté. Le client et sa famille doivent avoir avec les intervenants un comportement correct (politesse – courtoisie) ; aucune discrimination ne peut être tolérée à l'égard d'un intervenant, qu'elle soit de sexe, de race, de couleur, ou de culture.> Les intervenants ne peuvent être joints à leur domicile à titre personnel et ne peuvent joindre les clients à leur domicile à titre personnel ; Ils ne peuvent communiquer leur numéro de téléphone personnel aux clients.

> Le client s'engage à garantir les conditions de sécurité nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Les aides ménagères, gardes d'enfants et assistantes aux seniors de SENIOR ASSISTANCE SERVICES sont recrutées pour effectuer à domicile et exclusivement des prestations de garde d'enfants, de ménage et / ou de repassage et d'aide aux seniors. Il leur est interdit d'effectuer tous travaux dangereux ainsi que toute autre tâche annexe. Le personnel de SENIOR ASSISTANCE SERVICES ne peut en aucun cas exercer de tâche nécessitant des compétences médicales ou paramédicales.

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS DE L'INTERVENANT

Nos salarié(e)s:

> Respectent les conditions de discrétion et de préservation de l'autonomie des clients,

> N'effectuent aucun soin médical ou paramédical,

> Observent les horaires avec ponctualité (ou préviennent le client en cas d'événement de force majeure),

> Informent les services d'urgence et la SARL SENIOR ASSISTANCE SERVICES si le client connaît des problèmes de santé,

> Respectent l'interdiction de recevoir des clients toute délégation de pouvoirs sur les avoirs, biens ou droits, toute donation et tout dépôt de fonds, bijoux ou valeurs, et ne sont pas mandatés pour effectuer des retraits d'argent pour le compte du Client. La responsabilité de SENIOR ASSISTANCE SERVICES ne pourra être engagée, à quelque titre que ce soit, si le Client a mandaté l'intervenant de SENIOR ASSISTANCE SERVICES pour effectuer des retraits d'argent ou lui a donné délégation sur ses avoirs, biens ou droits, donations, dépôts de fonds, bijoux ou valeurs,

> Ne fument pas et ne consomment pas de boissons alcoolisées sur leur lieu de travail,

> Ne reçoivent ni amis, ni membres de leur famille au domicile des clients,

> Portent une tenue vestimentaire correcte,

> S'abstiennent de tout prosélytisme politique ou religieux,

> Sont responsables des clés du domicile qui lui sont obligatoirement remises en mains propres par SARL SENIOR ASSISTANCE SERVICES ou par le client, et dont nous assurons le remplacement si perte.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DE SENIOR ASSISTANCE SERVICES

1) CONTINUITE DE SERVICES

Tout le personnel intervenant est qualifié en fonction de la réglementation en vigueur.

En cas d'absence de l'intervenant, SENIOR ASSISTANCE SERVICES prévient immédiatement le Client et s'engage à activer son remplacement dans les meilleurs délais (sauf opposition du Client ou demande supplémentaire). Si le remplacement ne peut être assuré conformément au planning prévisionnel, SENIOR ASSISTANCE SERVICES mettra tout en œuvre pour maintenir une prestation dans les délais les plus appropriés aux besoins du Client.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de SENIOR ASSISTANCE SERVICES. Tout événement indépendant de la volonté de la Sarl SENIOR ASSISTANCE SERVICES et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services de SENIOR ASSISTANCE SERVICES représente un cas de force majeure.

2) ATTESTATION FISCALE

SENIOR ASSISTANCE SERVICES adresse à ses Clients une attestation fiscale annuelle leur permettant s'ils y ont droit de bénéficier de la réduction d'impôts relative à son offre de services.



ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

> Le client s'engage à informer SENIOR ASSISTANCE SERVICES une semaine avant sa survenance de toute modification du planning prévisionnel prévu à l'article 2 du présent contrat ; Toute annulation de la prestation non signalée par le client une semaine avant sa survenance est facturée au tarif en vigueur au présent contrat. Cette disposition n'affecte pas les prestations complémentaires qui sont facturées au tarif en vigueur au présent contrat qu'elles soient signalées ou non une semaine avant leur survenance.

> Sauf autorisation expresse de SENIOR ASSISTANCE SERVICES, le client ne peut employer de manière directe ou indirecte tout salarié qu'elle lui a proposé pour effectuer des prestations à son domicile. Cette interdiction est limitée à un an à compter de la dernière facture de SENIOR ASSISTANCE SERVICES à l'ordre du client. Si le client souhaite employer directement l'intervenant qui lui a été proposé, il doit, en respectant un préavis d'un mois et avec l'accord écrit de SENIOR ASSISTANCE SERVICES, verser à SENIOR ASSISTANCE SERVICES la somme de deux mille euros en indemnisation du préjudice subit. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client est susceptible d'une action en concurrence déloyale et sera portée devant le Tribunal de Grande Instance du lieu de domiciliation de la Sarl SENIOR ASSISTANCE SERVICES ; SENIOR ASSISTANCE SERVICES rappelle que le travail dissimulé est passible de sanctions pénales.

ARTICLE 9 : MODIFICATIONS DES CONDITIONS CONTRACTUELLES ET TARIFAIRES

Nos conditions contractuelles et tarifaires peuvent être modifiées par SARL SENIOR ASSISTANCE SERVICES.

Toute évolution de tarif ou des conditions générales du présent contrat de services est actée par un courrier d'information adressé au Client au plus tard un mois avant la date de prise d'effet des nouveaux tarifs. Le Client peut à tout moment dans cette période d'un mois résilier immédiatement son contrat de prestation sans aucune pénalité ni préavis s'il refuse ces nouvelles dispositions.

Les prestations prévues aux conditions particulières du présent contrat sont modifiables immédiatement par chaque partie sans préavis. Les nouvelles conditions contractuelles et/ou tarifaires sont réputées comme acceptées dès l'acceptation par le client de nos interventions et déplacements, et ne font pas l'objet d'un avenant au présent contrat.

ARTICLE 10 : FORMATION ET RUPTURE DU CONTRAT

SENIOR ASSISTANCE SERVICES remet systématiquement au Client le présent contrat de Services.

Le planning des interventions est convenu entre le client et SENIOR ASSISTANCE SERVICES. Le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire par le client.

Le présent contrat est résiliable par chacun des contractants dans les conditions suivantes et sans aucune pénalité :

- A l'initiative du Client :

A tout moment par lettre simple ou sur appel téléphonique et en respectant un préavis d'une semaine (Cas particulier : en cas de décès ou d'hospitalisation prolongée de trois (3) mois du Client, le contrat de prestations devient caduc automatiquement) ;

- A l'initiative de l'Agence :

Par lettre recommandée avec accusé de réception, à tout moment et à l'issue d'un préavis d'un (1) mois à compter de la première présentation de la lettre recommandée.

Le délai de restitution au client des clés éventuellement confiées à SENIOR ASSISTANCE SERVICES ne peut excéder 10 jours ouvrés après réception du paiement effectif de la dernière facture et sauf cas de force majeure. Tout événement indépendant de la volonté de SENIOR ASSISTANCE SERVICES et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services de SENIOR ASSISTANCE SERVICES est défini comme un cas de force majeure.

ARTICLE 11 : FACTURATION – PAIEMENT DES PRESTATIONS

Les prestations sont facturées par mois à terme échu et payables soit en espèces, soit par chèque à l'ordre de SENIOR ASSISTANCE SERVICES, soit par CESU cofinancé, au comptant et à réception de la facture conforme au relevé d'heures réalisé par l'intervenant et tenu aux connaissances et dispositions du client.

> Frais d'impayés

Les montants des frais d'impayés d'un chèque sont intégralement refacturés au client, et majorés de frais de gestion d'un montant TTC de quinze euros.

> Défaut de paiement - Pénalités de retard

Tout défaut de paiement entraîne la suspension immédiate de la prestation.

Tout retard de paiement entraînera, dès le lendemain de la date d'échéance, les pénalités de retard suivantes :

- 15 % au titre de la clause pénale ;

- 1 % par mois, au titre des intérêts de retard ;

- L'ensemble des dommages & intérêts + frais éventuels de chèque bancaire impayé occasionnés par ce retard de paiement ;

- Tous les frais rendus nécessaires pour obtenir le paiement de la somme due : courriers - téléphone - procédure - recouvrement amiable ou judiciaire - déplacements effectués par nous ou par notre mandataire selon les conditions signées entre nous et notre mandataire - etc.

En cas de chèque bancaire impayé et/ou de retard de paiement, une première lettre de rappel est adressée au client par SENIOR ASSISTANCE SERVICES.



A l'issue d'un délai de dix jours francs depuis l'envoi de la première lettre, la prestation est automatiquement arrêtée et le contrat de services est légalement considéré comme résilié. L'ensemble des sommes dues par le Client devient alors de plein droit immédiatement exigible et Le client est informé par mise en demeure (LAR) que le recouvrement de la ou des factures impayé(es,) augmentées des pénalités de retard contractuelles et éventuels frais de chèque bancaire impayés, fait l'objet d'un recours contentieux dont les frais sont à sa charge.

ARTICLE 12 : ASSURANCE – RESPONSABILITE - CONTESTATION

SENIOR ASSISTANCE SERVICES est assurée en Responsabilité civile professionnelle en fonction de la réglementation en vigueur. Tout dommage constaté doit être signalé par écrit par le Client dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant l'intervention concernée.

SENIOR ASSISTANCE SERVICES ne saurait être tenue pour responsable des dommages éventuels dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par les clients. SENIOR ASSISTANCE SERVICES assure gracieusement le remplacement des clés éventuellement égarées de par sa responsabilité, en excluant de son remboursement tout frais éventuel de changement de serrure à l'initiative du client. Malgré tous les efforts de SENIOR ASSISTANCE SERVICES pour satisfaire les attentes des clients, il peut se présenter des situations où le client se déclarera non satisfait.

Une contestation de la prestation est recevable si elle est formulée à SENIOR ASSISTANCE SERVICES par téléphone ou par écrit dans les 24 heures suivant l'exécution de la prestation, le cachet de la poste faisant foi ; Une contestation de la facturation est recevable si elle est formulée à SENIOR ASSISTANCE SERVICES par téléphone ou par écrit dans les 96 heures suivant la date d'émission de la facture, le cachet de la poste faisant foi.

ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE :

SENIOR ASSISTANCE SERVICES gère de manière strictement confidentielle toute information, document, données ou concept concernant le Client et dont elle a eu connaissance à l'occasion du présent contrat. SENIOR ASSISTANCE SERVICES ne saurait être tenue responsable d'aucune divulgation d'un élément étant dans le domaine public à la date de son éventuelle divulgation.

ARTICLE 14 : APPLICATION DE LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

SENIOR ASSISTANCE SERVICES respecte la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, protège la confidentialité des données personnelles du Client et ne les communique pas à des tiers, sauf accord préalable du Client.

Conformément à la législation en vigueur, le Client dispose d'un droit d'accès et le cas échéant, de modification, rectification, suppression et opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante :

SENIOR ASSISTANCE SERVICES
40, rue du Mesnil
78600 MAISONS-LAFFITTE

ARTICLE 15 – JURIDICTION COMPETENTE ET DROIT APPLICABLE

Tout litige relatif à l'exécution du présent contrat de services relèvera, à défaut d'accord amiable, de la juridiction compétente. Le présent contrat de services est régi par la loi française.

Chacune des parties a pris connaissance des conditions générales régissant le présent contrat et s'engage à les respecter; Le client s'en gage par sa signature à régler, sauf contestation dûment établie dans la forme prévue aux conditions générales du présent contrat, toutes les prestations réalisées à son domicile.

A MAISONS – LAFFITTE, le XXXX

SIGNATURE DU CLIENT
PRECEDE DE LA MENTION MANUSCRITE

«LU ET APROUVE, BON POUR ACCORD »

POUR SENIOR ASSISTANCE SERVICES

LE DIRECTEUR

VOTRE CONTRAT DE SERVICES N° XXX DOIT NOUS ETRE RETOURNE AVANT LE 1/11/2014 AUX FINS DE SA VALIDATION MUTUELLE ET NE CONNAITRA PAS DE RELANCES DE NOTRE PART AVANT CETTE DATE ANNIVERSAIRE – EN L'ATTENTE DE VOTRE RETOUR PAR COURRIER SIMPLE DE CE DOCUMENT PARAPHE ET SIGNE, VOTRE CONTRAT DE SERVICES N° 2014 XXXX EST REPUTE FORME DES ACCEPTATION PAR VOS SOINS DE NOS INTERVENTIONS ET DEPLACEMENTS.