

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 1 : INFORMATIONS CONCERNANT ABCD SAINT JOSEPH

Notre service assure au domicile des personnes âgées ou en situation de handicap des prestations d'aide et d'accompagnement pour les activités quotidiennes et les actes essentiels de la vie. Nous assurons aussi une activité d'entretien ménager pour des actifs.

Le présent document porte à la connaissance du futur bénéficiaire de notre service les droits et obligations contractuelles prévus pour la mise en œuvre de nos interventions.

ABCD SAINT JOSEPH est une association loi 1901 à but non lucratif, non assujettie à la TVA.

SIRET : 452 418 072 00040

CODE APE : 8810 A

N° DECLARATION D'ACTIVITE : SAP452418072

AUTORISATION CONSEIL DEPARTEMENTAL 13 : 24/C/2006-CG13

Adresse du siège social : 43 chemin de l'Armée d'Afrique 13005 MARSEILLE

Téléphone : 04 91 50 74 18 – Email : contact@abcdsaintjoseph.fr – Site Internet : www.abcdsaintjoseph.fr

ARTICLE 2 : MODE ET LIMITES D'INTERVENTION

ABCD Saint Joseph intervient en mode PRESTATAIRE, c'est-à-dire que nous sommes employeurs de l'intervenant à domicile, qu'il travaille sous notre responsabilité.

Dans ce cadre, il est clairement indiqué que les tâches qui peuvent être demandées à l'aide à domicile sont les suivantes :

- . Ménage (y compris vitres et lustres à une fréquence raisonnable),
- . Vaisselle,
- . Entretien du linge,
- . Repassage,
- . Racommodage,
- . Courses (le poids des paquets devant être raisonnable),
- . Cuisine,
- . Accompagnement pour les courses, la promenade, les visites chez le médecin, etc,
- . Compagnie (lecture, occupations ludiques),
- . Aide aux actes courants de la vie (manger, se lever, se mouvoir, s'habiller),
- . Accompagnement aux démarches administratives.

Il est bien entendu que l'aide à domicile ne doit pas :

- . Intervenir au domicile du Bénéficiaire titulaire d'une prise en charge s'il n'est pas présent, sauf accord préalable de la direction,
- . Lessiver les murs et les plafonds,
- . Lessiver les volets extérieurs,
- . Effectuer des travaux de bricolage et de jardinage,
- . Intervenir à plus de 3 mètres de hauteur.

Il est également clairement indiqué au bénéficiaire que l'aide à domicile a interdiction :

- . D'utiliser son véhicule personnel pendant la durée de la vacation, sauf accord préalable de la direction,
- . De posséder des clefs du domicile du bénéficiaire sans l'autorisation de l'Association et une attestation écrite de remise de clefs par le Bénéficiaire ou son représentant
- . De fumer au domicile du Bénéficiaire,
- . D'effectuer tout mouvement d'argent ou démarches administratives sans l'autorisation de l'Association et une demande écrite du Bénéficiaire ou son représentant,
- . Dans toutes les hypothèses d'avoir une procuration,
- . D'effectuer toilette, pansement et tout geste qui nécessite un diplôme médical.

Le fait de passer outre une des interdictions énumérées ci-dessus est constitutif pour l'aide à domicile de faute professionnelle qui donnera lieu à des sanctions allant de l'avertissement au licenciement pour faute, faute grave, faute lourde.

Le fait de demander à l'aide à domicile d'effectuer des actes interdits, peut, selon la gravité (par exemple soins médicaux), justifier l'arrêt des interventions de la part de l'Association.

ARTICLE 3 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux articles L221-18 à L221.25 du Code de la consommation, vous pouvez exercer votre droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la signature du présent contrat en nous adressant le bordereau de rétraction en annexe du contrat ou votre courrier libre en recommandé avec accusé de réception à : ABCD Saint Joseph, 43 chemin de l'Armée d'Afrique 13005 Marseille, avant l'expiration du délai.

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

ARTICLE 4 : CONTROLE ET EFFECTIVITE DES HEURES

L'effectivité des heures réalisées (en début et en fin de prestation) est contrôlée par le système de télégestion mobile et fixe. Le pointage se fait avec le téléphone portable professionnel des salariés qui badgent une vignette autocollante nominative que nous vous demandons de bien vouloir coller à un endroit accessible de votre entrée. Il s'agit d'un carré de 5 cm sur 5 cm.

En cas de défaillance du système, les salariés composent un numéro vert gratuit depuis votre téléphone fixe ou portable. Ceci représente une justification et un engagement réciproque pour la facturation.

La télégestion est obligatoire et n'entraîne aucun surcoût pour le bénéficiaire.

ARTICLE 5 : RESILIATION

Le contrat peut être résilié, sans pénalités financières, en respectant un délai de préavis d'un mois. Le bénéficiaire ou son représentant devra en informer ABCD Saint Joseph par lettre recommandée avec accusé de réception. Le préavis prendra effet le jour de la réception de la lettre recommandée informant de la résiliation.

Le contrat peut être résilié sans préavis ni pénalités financières en cas de force majeure (hospitalisation, entrée en établissement, décès).

ARTICLE 6 : MODALITE DE TARIFICATION ET GRILLE TARIFAIRE

Tarifs en vigueur au 1^{er} janvier 2024

ORGANISME DE PRISE EN CHARGE	PRESTATIONS Intervention en mode prestataire	Semaine (lundi au samedi)	Dimanche / Jours fériés	1 ^{er} mai	Dimanche 1 ^{er} mai
APA - CD 13 ⁽¹⁾	Aide à domicile - Aide humaine - Aide à la réalisation des actes de la vie quotidienne - Accompagnement à la vie sociale - Aide à la mobilité	23.50 €	29.38 €	47.00 €	-
PCH – CD 13		23.50 €	29.38 €	47.00 €	-
DDISS (aide sociale)	Aide ménagère	23.50 €	29.38 €	-	-
CPAM	Aide ménagère - Accompagnement à la vie sociale - Aide à la mobilité	26.30€	29.50 €	-	-
Caisses de retraites (CARSAT ⁽²⁾ , CMCAS ⁽³⁾ , CNRACL ⁽⁴⁾ ...) et assistants ⁽⁵⁾		26.30€	29.50 €	-	-
PRESTATIONS SANS PRISE EN CHARGE					
Tarif horaire contrat ABCD Dossiers mis en place avant le 01/10/2021	Aide ménagère - Aide à domicile - Aide humaine - Aide à la réalisation des actes de la vie quotidienne - Accompagnement à la vie sociale - Aide à la mobilité	23.50€	35.25 €	47.00 €	-
Tarif horaire contrat ABCD Dossiers mis en place à partir du 01/10/2021		24.50 €	35.53 €	49.00 €	-

⁽¹⁾ CD 13 = Conseil Départemental Bouches-du-Rhône / ⁽²⁾ CARSAT SE (CRAMSE) = Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail / ⁽³⁾ CMCAS (EDF) = Caisse Mutuelle Complémentaire et Action Sociale / ⁽⁴⁾ CNRACL = Caisse Nationale des Retraites des Agents des Collectivités Locales / ⁽⁵⁾ Assistants = MAIF, RMA, IMA, Mondial Assistance, etc

Rappel :

Le prix ou le tarif des prestations est susceptible d'évoluer annuellement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. En cas de modification des prix et tarifs, ABCD Saint Joseph informera par écrit le bénéficiaire ou son représentant légal du nouveau montant applicable, dès qu'elle en aura connaissance, à réception des directives du Département des Bouches-du-Rhône, des caisses de retraite ou assistants. La parution de ce taux horaire étant quelquefois retardée, cela pourra donner lieu à une facturation rétroactive que le bénéficiaire s'engage d'ores et déjà à accepter.

Cotisation

Une cotisation annuelle de 30 € est demandée aux personnes qui ne bénéficient pas de prise en charge.

Accompagnements véhiculés

Nous refacturons aux bénéficiaires les frais kilométriques aux tarifs de l'URSSAF.

Nous remettons gratuitement un devis personnalisé au client/bénéficiaire à qui nous proposons une prestation dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € ou à tout bénéficiaire nous en faisant la demande.

Facturation et échéance de paiement

Le client bénéficiaire recevra tous les mois une facture détaillée mentionnant le nombre d'heures effectuées, le taux horaire ainsi que la somme totale à payer. Le client Bénéficiaire s'engage à régler la facture dès sa réception.

L'Association se réserve le droit de suspendre les interventions en cas de non-paiement et après examen de la situation sociale du client Bénéficiaire.

Information fiscale

Les prestations fournies par notre Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile est autorisée sous le n°24/C/2006-CG vous donnent droit à une réduction ou crédit d'impôts de 50% des sommes versées au titre des services à la personne. Pour cela nous avons l'obligation de vous délivrer et ce au plus tard le 31 janvier de chaque année une attestation fiscale à remettre lors de votre déclaration d'impôts sur le revenu. L'utilisation de ce document à d'autres fins que celles définies et autorisées par la loi de finance en vigueur engage seule la responsabilité du bénéficiaire.

Le Chèque Emploi Service Universel (CESU)

Le CESU préfinancé est un moyen de paiement permettant de rémunérer des services à la personne comme l'ensemble de nos prestations à domicile. Il est identifié au nom du bénéficiaire et une valeur définie.

ARTICLE 7 : ABSENCES ET OBLIGATIONS DES PARTIES

Absence du bénéficiaire

Le bénéficiaire s'engage à recevoir l'aide à domicile aux jours et heures prévus sur le planning.

En cas d'absence, il devra prévenir par téléphone ou mail l'Association au moins 48 heures à l'avance. Si ce délai de prévenance n'est pas respecté et sauf cas de force majeure (hospitalisation notamment), le Bénéficiaire s'engage à régler les heures qui n'ont pu être effectuées de ce fait au tarif horaire appliqué par l'Association en dehors de toute prise en charge.

Absence du salarié

En cas de maladie ou de congé, l'Association s'engage à remplacer l'aide à domicile dans les meilleurs délais, sous réserve du consentement du bénéficiaire, mais ne peut en aucun cas s'engager à ce que les jours et horaires soient exactement les mêmes. Nous vous informerons dès que nous avons connaissance de cette absence.

ARTICLE 8 : LITIGES

En cas de litige, le bénéficiaire a la possibilité de recourir aux différentes procédures mises à sa disposition telles que décrites dans le livret d'accueil remis en même temps que le présent document.

Médiateur de la consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L611 – 1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et / ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre direction, le bénéficiaire ou son représentant légal pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 62 rue Tiquetonne 75 002 PARIS soit par mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

ARTICLE 9 : LE REGLEMENT GENERAL EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

Nous vous informons que les données vous concernant font l'objet d'une **politique de confidentialité de notre service que vous utilisez relative à la mise en application depuis le 25 mai 2018, de la réglementation RGPD.**

Le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD) constitue depuis mai 2018, le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel censé **renforcer et unifier la protection des données pour les individus** au sein de l'UE. L'objectif donc de ce nouveau règlement est de *«redonner aux citoyens le contrôle de leurs données personnelles, tout en simplifiant l'environnement réglementaire des entreprises»*.

L'une des plus grandes nouveautés apportées par cette nouvelle réglementation est la **plus grande importance donnée au consentement de l'utilisateur.**

Ainsi nous nous engageons à ne pas utiliser vos informations personnelles obtenues sans votre consentement éclairé.

Dans le cadre du RGPD, nous nous engageons à effacer les données à caractère personnel (les noms et prénoms, numéros de téléphone, adresse email...) collectées et utilisées dans le cadre de nos activités afin de permettre la mise en place et la continuité des prestations, sous plusieurs motifs dans des délais définis dans un document spécifique ou à votre demande.

Nous nous engageons à supprimer au bout de 3 ans l'ensemble des données papiers et informatiques vous concernant ou concernant votre proche, sauf les données de facturation que nous garderons 6 ans.

S'agissant des données de santé, elles sont considérées comme des données sensibles et à ce titre elles sont transmises dans des cas très précis et à des utilisateurs identifiés en amont comme le médecin responsable du Conseil Départemental ou de la caisse dont vous relevez.

Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel d'ABCD-Saint Joseph (Cf. Règlement intérieur).

Toute personne prise en charge peut exercer son droit d'accès, de rectification et de retrait à ses données personnelles dans les conditions fixées par cette même loi, de même toute personne prise en charge peut s'opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Selon l'article L.233-2 du Code de la consommation, vous disposez du droit à vous opposer au démarchage téléphonique en vous inscrivant sur le dispositif BLOCTEL : <https://www.bloctel.gouv.fr/accueil>. Vous pouvez également effectuer une demande par voie postale : Worldline - Service Bloctel - CS 61311 - 41013 BLOIS Cedex.