

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conditions Générales de Vente applicables à l'ensemble des prestations réalisées par Ambrille (applicable au 1^{er} avril 2020)

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente précisent les modalités d'application des services proposés par Ambrille, ainsi que les engagements envers les clients. L'offre Ambrille s'applique à Paris et aux départements 92, 94, dans le cadre d'une activité prestataire. Les prestations proposées par Ambrille sont soumises aux présentes conditions générales qui prévalent tout autre accord préalable écrit ou oral. Le client faisant appel à ses services est censé en avoir pris connaissance et en accepter toutes les clauses et atteste avoir reçu à la date de signature des présentes, un document explicatif relatif aux avantages fiscaux dont il peut bénéficier

Toute collaboration avec **Ambrille**, désignée ci-après "La société" entraîne l'acceptation entière et sans réserve de l'intégralité des clauses et conditions des présentes

1 DEFINITIONS

- **Prestataire** : entreprise qui emploie les intervenants et assure l'intégralité de la prestation,
- **Bénéficiaire / Client** : client destinataire de la prestation,
- **Domicile** : résidence privative du client, principale ou secondaire, habituelle ou temporaire, résidence sénior, Ephpad, etc...
- **Intervenant / salarié** : personne physique, salariée du prestataire, qui réalise la mission de service, à domicile ou à partir du domicile,
- **Financeur** : entité avec laquelle un client a passé contrat pour bénéficier, sous conditions, de services à domicile ou à partir du domicile, Notification de prise en charge (Plan d'aide, ...) : document émanant de l'organisme financeur, informant le bénéficiaire et l'entreprise prestataire du volume, de la durée de la mission, de la participation financière attribués et du tarif appliqué.

2 SERVICES PROPOSES

- Vie quotidienne : Ménage, Grand Nettoyage, Entretien du linge, lancement des machines, étendage, Repassage, Rangement, Petit Bricolage dit « homme toute main », Assistance administrative ;
- Enfance et Éducation : Garde d'enfants (de moins et plus de 3 ans), Aide aux devoirs (primaire) ;
- Maintien à domicile : Aide auprès des personnes âgées, handicapées, dépendantes, Accompagnement « au bras » et transport public.
- Accompagnement en institution (Ephad, Foyer logement, autre ...) : homme/dame de compagnie, entretien du lieu de vie, sortie, aide aux courses

3 AGREMENT ET ATTESTATION FISCALE

Ambrille est déclaré auprès des services compétents en qualité d'organisme de service à la personne exerçant sous un mode prestataire.

La société a obtenu un agrément permettant à ses clients de bénéficier d'une réduction et/ou crédit d'impôt de 50% (cinquante pour cent) du montant des sommes facturées et réglées dans l'année, dans les conditions et limites fixées par le Code Général des Impôts.

4 FORMATION DU CONTRAT, MODALITE D'EXECUTION

4.1 Evaluation du besoin

Suite à un premier contact, Ambrille envoie une documentation comportant les présentes conditions générales de vente, et conditions particulières, le contrat, ainsi que le devis basé sur la demande et le volume horaire exprimé. Lors du rendez-vous au domicile, Ambrille évalue les besoins avec le futur bénéficiaire de la prestation. A l'issue de ce rendez-vous est établie une proposition de prestation sur les besoins exprimés qui confirme ou modifie le devis initial. Cette proposition reprend les tâches à effectuer, ainsi que leurs fréquences, les horaires d'intervention souhaités, le volume horaire moyen prévu (par semaine ou par mois (sur base de 4 semaines)).

4.2 Contractualisation et modalité d'exécution

La signature du devis et du contrat par le client, vaut accord, par le client, pour effectuer à son domicile la prestation qui y est décrite, régler les heures d'interventions convenues et inscrite au devis-contrat. Devis, Contrat, Conditions Générales de Ventes et Conditions Particulières avec « signature » et « bon pour accord » par le client, valent acceptation par ce dernier.

4.3 Droit de rétractation et protection du consommateur.

Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec Ambrille, dans un délai de 14 jours, jours fériés compris, à compter de la date de signature du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le client devra retourner le bordereau de rétractation détachable rattaché au contrat prévu à cet effet, par courrier recommandé avec accusé de réception, dans les délais impartis. Toute rétractation en dehors de ce cadre ne pourra être prise en compte. L'exécution des prestations ne pourra débuter avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 4.3. Toutefois, le client aura la possibilité de demander à Ambrille de démarrer l'exécution des prestations avant la fin de ce délai. Dans ce cas, le client s'engage à régler toutes prestations effectuées.

Le contrat a pour but de fournir des prestations au domicile des particuliers. Le contrat se compose des conditions générales et particulières. Il est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat est réputé formé dès acceptation du déplacement du prestataire pour une première intervention chez le client.

5 FACTURATION ABONNEMENT, PERIODE DE FACTURATION, TARIF, PAIEMENT ET RECOUVREMENT.

5.1 Prestations ponctuelles

Le **paiement** s'effectue **à la commande**. Dans le cadre des prestations ponctuelles, il n'y a pas d'abonnement à nos services.

5.2 Facturation :

Une facture est établie chaque 25 du mois. Elle comprend le nombre d'heures travaillées sur la période du 25 inclus au 24 du mois suivant, valorisée au tarif horaire, et d'un abonnement qui permet l'accès à nos services.

S'ajoutent aux prestations réalisées les prestations programmées et non effectuées tel que décrit à l'article 11.2.

L'abonnement reste dû, jusqu'à la résiliation du contrat, même en cas de suspension des prestations à la demande du client.

- L'abonnement et le tarif horaire sont indiqués sur le devis joint aux conditions particulières du contrat.

- L'abonnement à nos services, est due une seule fois (dans le mois), quel que soit le nombre de services utilisé par le client, via l'enseigne Ambrille

- Le tarif est exprimé Toutes Taxes Comprises (TVA à hauteur de 5.5%, 10% ou 20% sur encaissement en fonction des prestations). La TVA dépend de la législation en vigueur.

- Sauf demande écrite du client, le client accepte que l'ensemble des factures et autres documents lui soient communiqués en priorité par mail. Le client doit communiquer à Ambrille une adresse courriel personnelle et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais.

5.3 Tarifs et majorations :

- Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Le tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, notamment en fonction de la législation sociale, fiscale ou des coûts de fonctionnement. La société s'engage toutefois à communiquer les nouvelles conditions tarifaires 1 (un) mois avant leur entrée en vigueur.

- Le tarif est exprimé toutes taxes et frais inclus, à l'exclusion des frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas qui restent à la charge du client, et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place ...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément, au tarif alors en vigueur.

Sont portés, pour tout type de service, des majorations :

- De 25% pour les interventions effectuées avant 8h, et après 21h, du lundi au samedi
- De 25% pour les interventions effectuées les dimanches et jours fériés
- De 100% les 1^{er} janvier, 1^{er} mai et 25 décembre.

Les majorations s'appliquent sur le tarif horaire tel que défini au contrat.

5.4 Paiement-Recouvrement

Une facture mensuelle est envoyée au client, par mail ou par courrier, à partir du 25 du mois en cours. La facture est immédiatement exigible. La facture peut être réglée par prélèvement, chèque bancaire, virement ou CESU Préfinancés. Les factures sont payables nettes et sans escompte au plus tard dans les 10 jours suivant la date de facturation. Les règlements par CESU sont encaissés et non remboursables. En cas de règlement par CESU, et si le montant dû est inférieur au montant réglé à l'aide de CESU, le client bénéficie alors d'un crédit, de la différence, valable 1(un) an après la date de réception. En cas de paiement par prélèvement, tout rejet de prélèvement entraîne la facturation des frais de rejet bancaire, au tarif facturé par la banque. En cas de choix de paiement de tout ou partie de la facture, par prélèvement, Ambrille et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 2 jours.

En cas de résiliation ou d'extinction du contrat, toutes les sommes dues deviendront immédiatement exigibles.

Ambrille accepte les chèques bancaires et les virements. Un prélèvement automatique peut également être mis en place sur demande.

En cas d'impayé, quel qu'en soit le motif, les frais bancaires et administratifs seront facturés en sus du montant nominal dû par le client. Une facture impayée à l'échéance déclenche le paiement d'intérêt de retard prévu par la loi et la suspension des prestations, au choix de la société. Le recours à une voie contentieuse pour le recouvrement des sommes impayées fera l'objet d'une majoration couvrant la totalité des frais engagés, notamment de justice, plus un forfait de 15% des sommes dues, avec un minimum de 100 (cent) euro.

6 REDUCTION OU CREDIT D'IMPOT – DELIVRANCE D'UNE ATTESTATION FISCALE

Ambrille est une enseigne mandataire et prestataire de services à domicile agréée par l'état. Les prestations effectuées dans le cadre de cet agrément permettent aux clients de Ambrille de bénéficier des réductions fiscales et/ou du crédit d'impôt en vigueur. Le client atteste avoir été informé, à la date de signature des présentes, des avantages fiscaux dont il peut bénéficier dans le cadre des prestations effectuées par Ambrille. Le client est averti qu'il pourra utiliser l'attestation fiscale fournie dans le cadre des prestations effectuées par Ambrille, uniquement s'il remplit les conditions d'éligibilité aux avantages fiscaux qui sont fixées par la législation en vigueur. Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par Ambrille.

Ambrille s'engage à envoyer au client, dans les délais prescrits par la loi, un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir éventuellement une réduction d'impôts et/ou un crédit d'impôt. La délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers Ambrille.

Attention : Les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'état à tout moment. De plus, seules les personnes ayant les enfants à charge fiscalement pourront obtenir les avantages fiscaux afférents à la garde de ces enfants.

7 RESPONSABILITE ET ASSURANCES.

Ambrille a souscrit un contrat en responsabilité civile professionnelle, avec une franchise de 380 €. La société ne pourrait toutefois pas être tenue pour responsable des dommages dus aux défauts du matériel ou des produits fournis par le client, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par le client, ou de tout dommage résultant du non-respect, par le client, de ses obligations contractuelles. De plus, le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijoux, argent, espèces et tout moyen de paiement, ainsi que armes à feu, dans un lieu sécurisé, inaccessible à l'intervenant.

Tout sinistre devra être signalé, par le client, par téléphone auprès de son agence habituelle, et confirmé par courrier recommandé avec AR dans un délai de 72h suivant la réalisation de la prestation. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée en cas de déclaration tardive rendant impossible la vérification, par le prestataire, de la cause du dommage. Dans le cadre de la prise en charge d'un sinistre par Ambrille, le client s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour la bonne exécution de la procédure, dans un délai maximum de 1(un) mois. Au-delà de ce délai, Ambrille considérera la réclamation et la procédure comme nulle et non avenue. La prise en charge, par Ambrille, d'un sinistre est conditionnée par le règlement de l'ensemble des factures en cours dues par le client.

8 LITIGE

Droit applicable en cas de litige :

En cas de litige, le client est invité à contacter le siège social de Ambrille, au 01 72 00 23 33 et à faire parvenir un courrier recommandé avec AR décrivant l'objet de la réclamation dans les quatre jours ouvrés suivant l'objet de la réclamation.

Le tribunal compétent en cas de litige est le tribunal d'instance Compétent.

Dans le cas où le différend ne serait pas résolu dans un délai de deux mois, le client peut dans un délai de 10 mois saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation sur www.mediation-service-fr.fr.

9 LIEN HIERARCHIQUE ET DE SUBORDINATION.

Ambrille, en qualité d'employeur, est seul à avoir un lien de subordination avec ses salarié(e)s.

9.1 Non sollicitation de personnel.

Les clients de Ambrille s'engagent à ne pas faire appel aux services des intervenant(e)s présent(e)s par la société, directement ou par l'intermédiaire d'une société ou d'une association. Cet engagement vaut pendant la durée du contrat avec Ambrille et pendant une période de 1 (un) an à compter de la dernière facture établie par Ambrille. Dans le cas contraire, il sera facturé une indemnité forfaitaire de 5000€ (cinq mille euro) au titre de dédommagement des frais de recrutement, de formation, de gestion des emplois du temps, des réclamations des autres clients de(s) intervenant(es) concerné(es) et de la perte éventuelle de clients.

10 DISPOSITIONS DIVERSES

10.1 Obligation du Client :

Le client devra signaler à la société toute modification du lieu d'intervention susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant. Le client devra informer, au préalable, Ambrille de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions. Le client s'engage à avoir une tenue décente lors de l'accueil de son intervenant à son domicile et durant toute la durée de la prestation.

Le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijoux, argent, espèces et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé, ainsi que armes à feu, inaccessible à l'intervenant. En cas de présence d'arme à feu au domicile, le client s'oblige à en informer l'agence.

Dans le cadre de la préservation de la santé du salarié, le client s'oblige à ne pas fumer en sa présence.

10.2 Aide à la constitution de dossiers :

Ambrille peut être amené à apporter son aide au client pour la constitution de dossiers de demande d'aides financières diverses auprès d'organismes financeurs. Ambrille n'est, à ce titre, tenue à aucune obligation de résultat. Le client devra s'acquitter de l'intégralité des sommes dues à Ambrille en cas de non-obtention de l'aide financière.

10.3 Force majeure :

Ambrille et le client ne pourront être tenus pour responsables de l'inexécution des obligations souscrites au titre du présent contrat si cette inexécution est due à un cas de force majeure. Un cas de force majeure sera réputé être toute circonstance indépendante de la volonté de l'une des parties et qui ne pourra avoir été raisonnablement anticipée ou prévenue.

10.4 INFORMATIQUE ET LIBERTE :

Ambrille déclare avoir effectué une déclaration auprès de la CNIL, sous les références 1563767 v 0.

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de commande ont pour finalité :

- La gestion de la relation client et prospect (Établissement et gestion des devis, des contrats, gestion des prestations et plannings d'intervention, facturation, etc.)
- La réalisation d'opérations de prospection commerciales (réalisation d'opération de sollicitation ou opérations promotionnelles)

Dans ce cadre-ci, les destinataires des données collectées sont :

Les professionnels et tout membre du personnel de l'agence ou d'un organisme externe, (acteurs dans la gestion de la relation client/prospect ainsi que dans la réalisation d'opérations de prospection commerciales), dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations.

La durée de conservation des données à caractère personnel collectées est définie comme suit :

- Pour les clients, les données sont conservées le temps de la relation contractuelle, puis pour une durée de 5 ans à compter du terme du contrat de prestation de services.
- Pour les prospects, les données sont conservées pour une durée de 3 ans à compter de la date de dernier contact avec Ambrille.

Au terme des périodes précitées, les données sont détruites ou archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, et du règlement UE 20169/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant. Dans ce cas, le client peut écrire à l'adresse suivante : Ambrille, Gestion client, 40 rue de Paris 94220 CHARENTON LE PONT.

10.5 Confidentialité :

Ambrille s'engage à considérer comme strictement confidentiel toute information, document, données ou concept concernant le client dont elle a eu connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, Ambrille répond de ses salariés comme d'elle-même. Ambrille, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou si Ambrille en a eu connaissance, ou les a obtenus de tiers par des moyens légitimes.

10.6 Modification des conditions générales de vente

Ambrille se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, Ambrille informera le client du changement des conditions générales de vente, en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales de vente s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales de vente aura la possibilité de résilier son contrat suivant les modalités de l'article 3 des présentes. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales de vente.

11 CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES A TOUS LES SERVICES :

11.1 Lieu, exécution des prestations et pointages.

Le salarié exécutera les prestations au domicile désigné lors de la signature du contrat, et exécutera les tâches indiquées par le client, à l'agence, lors de la signature du contrat.

Les clients titulaires d'une ligne de téléphone fixe mettront leur téléphone à la disposition du salarié à son arrivée ainsi qu'à son départ, afin qu'il (elle) téléphone à un serveur vocal permettant d'enregistrer son heure d'arrivée et de départ en indiquant son code personnel d'identification. Le client accepte sans condition ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestations réalisées. Le numéro appelé est un « numéro vert » qui ne sera pas facturé au client. Pour les prestations ne permettant pas l'accès au téléphone fixe du client en début et/ou en fin de prestation, ou en cas d'indisponibilité du téléphone, le client accepte le pointage sur la base du déclaratif de l'intervenant.

11.2 Prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement,

Toutes prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement, du fait du client, notamment par annulation hors délai, impossibilité d'accès au lieu de la prestation, impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, fourniture de produits ou matériels non-conformes ou non adaptés, ... **seront facturés.**

11.2.1 Temps d'intervention :

Pour les prestations régulières, le temps des interventions obtenu par pointage ou relevé d'heures est arrondi au ¼ d'heure le plus proche et est cumulé en fin de période. Chaque intervention comporte quinze (15) minutes de temps d'habillage, de déshabillage et de transport, incluse dans le temps de prestation. En cas d'impossibilité temporaire d'accès au domicile, le temps d'attente avant intervention est comptabilisé dans le temps de la prestation.

11.2.2 Exécution de la prestation :

Le client devra laisser accès, au salarié, à l'eau courante et potable, afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

Le client s'engage à permettre la réalisation des prestations en toute sécurité. Il devra signaler à la société toute modification du lieu d'intervention, du matériel ou des produits susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

11.2.3 Accès au domicile du client :

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel de Ambrille. Les clés sont considérées comme confiées à Ambrille si le client a remis ses clés en main propre à la société, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas, (présence du client au domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ...), Ambrille décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec Ambrille. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées à Ambrille, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation, pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

A l'extinction du contrat, la restitution des clés est effectuée contre signature de la fiche de suivi des clés. L'extinction du contrat suppose, au préalable, le solde de l'ensemble des factures émises.

11.2.4 Suspension

Ambrille s'autorise à suspendre les interventions en cas de signalement de « pollution » à l'intérieur du domicile, par des insectes, de quelques natures que ce soit. Afin de réactiver les interventions, le client devra alors fournir à Ambrille un diagnostic de non-contamination.

11.2.5 Tutorat et Contrôle :

De plus, et afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants, sous la forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants Ambrille.

Dans le cadre du suivi de la qualité de la prestation, le client autorise Ambrille à effectuer des contrôles à son domicile, sans obligation de prévenance préalable, en présence du salarié.

12 CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS « VIE QUOTIDIENNE »

12.1 Réalisation de la prestation : modalité d'exécution et obligation des parties

Les interventions sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenues avec le Client, entre 8h et 18h30, par un ou plusieurs intervenants ;

Toute intervention a une **durée minimum de 2 (deux) heures**, excepté pour les prestations « Homme toutes mains », qui ont une **durée minimum de 1h**. Toute intervention commencée est due dans son intégralité.

A la demande du Client, et après accord de Ambrille, une intervention pourra être effectuée le Dimanche, ou un Jour Férié, avant 8h ou après 18h30. Dans ce cas, elle fera l'objet d'une majoration comme indiqué à l'article 5.3

Le matériel ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services sont fournis par le client. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Le client s'engage à fournir aux salariés du matériel conforme à la législation en vigueur et aux normes de sécurité. Les proportions de dilution devront également être respectées. Les produits d'entretien devront également être conformes aux normes européennes, à l'exclusion des produits industriels, et fournis dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel ou produits inadaptés à la prestation demandée, Ambrille ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

12.2 Durée, résiliation du contrat

12.2.1 Prestation Ponctuelle

Le contrat de prestation de service est conclu pour la durée de la prestation ponctuelle. Une prestation ponctuelle commandée peut être reportée mais pas annulée. Dans le cadre des prestations ponctuelles, il n'y a pas d'abonnement à nos services.

12.2.2 Prestation Régulière

Le contrat de prestation de service est conclu pour une durée indéterminée (sauf clause particulière au devis).

12.2.3 Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié par le client, moyennant l'envoi d'un courrier recommandé et avec un préavis de 30 jours avant la dernière intervention souhaitée (période avec prestations prévues). L'abonnement de tout mois commencé reste dû, en sus des heures devant être effectuées jusqu'à la fin du préavis. En cas de non-respect de ce délai de préavis, le Client se verra facturer le montant des interventions prévues jusqu'au terme du préavis théorique.

En cas de volonté exprimée, uniquement par écrit, d'interruption immédiate du contrat, il sera facturé une indemnité forfaitaire de 45 (quarante-cinq) euro, déductible des impôts. (*dans les conditions posées par l'article 199 sexdécies du CGI. Sous réserve de modification de la législation).

Le contrat peut être résilié à tout moment par Ambrille, en cas de non-respect, par le client, de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

En cas d'absence de résiliation formelle, par courrier recommandé, par le client, ce dernier se verra facturer le nombre d'heures de prestation prévu au contrat, jusqu'à la transmission à Ambrille de la résiliation du contrat.

Si la résiliation fait suite à un changement de tarification ou un changement des conditions générales de vente, alors, le préavis ne s'appliquera pas et le client pourra résilier son contrat sans frais imputables au préavis.

Le non-paiement des sommes dues a pour conséquence la résiliation immédiate du contrat. En cas de remise des clés par le client à Ambrille, ces dernières sont restituées au client au paiement de la totalité des factures en cours.

12.3 Congés, absences, annulation de prestation et modification des plages horaires.

➤ **Congés :** La société communiquera les congés des intervenant(e)s à ses clients. Des remplacements seront proposés aux clients qui le désirent, en fonction des disponibilités de personnel. Dans le cadre de remplacements, les jours et plages horaires pourront varier par rapport aux prestations habituelles.

Par ailleurs, le client communiquera également ses dates de congés.

➤ **Annulation :** Dans le cadre des prestations régulières, une prestation peut être annulée ou reportée par le client, sur simple appel téléphonique, sous réserve de respecter un préavis de 7 (sept) jours avant la date de l'intervention concernée. Pour des annulations d'une durée supérieure à une (1) semaine, le préavis est alors de 2 semaines (14 jours). A défaut du respect de ce délai, **les prestations partiellement ou non effectuées seront facturées.** Toute modification des prestations (jour ou volume horaire) doit au préalable être communiquée à la société.

En cas de suspension supérieure à 6 semaines, la société ne garantit pas que l'intervenant(e) habituel(le) pourra être à nouveau disponible au redémarrage des prestations.

Au-delà de 8 semaines d'absences par année civile, les prestations seront maintenues au domicile du client (sauf conditions particulières définies au devis).

13 CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX PRESTATIONS « ENFANCE ET EDUCATION »

13.1 Lieu, exécution des prestations et pointages.

Dans le cadre d'une **garde d'enfant**, la prestation pourra débuter hors du domicile, sur le lieu de prise en charge des enfants.

13.1.1 Prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement,

➤ Dans le cadre de la **garde d'enfant**, le client s'engage à régler, à minima, l'ensemble des prestations prévu au contrat, que ces prestations aient été réalisées ou pas, hors pendant les périodes de vacances scolaires (si défini lors de l'établissement du devis). Cette clause ne s'applique pas en cas d'hospitalisation en urgence ou de décès.

➤ Dans le cadre de la **garde d'enfant**, le client s'engage à retourner, dans les meilleurs délais, à son agence de rattachement, les fiches consignes famille et enfants, dûment complétées.

13.2 Mandat administratif

Les parents s'engagent à signer le document annexé, donnant **mandat** à Ambrille, pour effectuer chaque mois, en leur nom et pour leur compte, la déclaration mensuelle permettant le calcul, par la CAF de Paris ou tout autre Département le proposant, du montant du complément de libre choix du mode de garde (PAJE/CMG) auquel ils ont droit, en vertu de l'article L.531-6 du code de la sécurité sociale.

13.3 Réalisation de la prestation : Durée, modalité d'exécution et obligation des parties

13.3.1 Durée : Toute intervention a une durée minimum de 2 (deux) heures.

Toute intervention commencée est due dans son intégralité. A la demande du Client, et après accord de Ambrille, une intervention pourra être effectuée le Dimanche, ou un Jour Férié, ou avant 8h, ou après 21h. Dans ce cas, elle fera l'objet d'une majoration comme indiqué à l'article 5.3

13.3.2 Age et nombre d'enfants :

Les interventions pourront se faire auprès d'enfants de 0 à 16 ans. La prestation de garde ne pourra s'effectuer qu'avec 3 enfants maximum par intervenant, tout âge confondu, et au maximum 2 enfants de moins de 3 ans.

13.3.3 Informations sur les enfants gardés :

Aucun autre enfant, non mentionnés sur le dossier, ne devra être présent lors de l'exécution de la prestation par Ambrille (sauf mentions particulières données lors de la signature du contrat). Le Client demandeur de la garde d'enfants et signataire du contrat atteste qu'il possède l'autorité parentale nécessaire à la souscription d'un tel contrat. Il s'engage, par ailleurs, à faire part à Ambrille de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation.

Les interventions sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenues avec le Client, entre 8h et 21h, par un ou plusieurs intervenants ;

13.3.4 Aide à la prise de médicaments par l'enfant :

Elle peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le responsable du représentant de Ambrille et d'une attestation de décharge des parents, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni d'apprentissage particulier. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation par les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant en présence de l'intervenant.

13.3.5 Limitations de la prestation :

En dehors du cadre des activités sportives encadrées par des professionnels, aucun accès aux piscines privées ou publiques ne sera possible au cours de la prestation, Ambrille n'étant pas habilitée à surveiller ce type d'activité.

13.4 Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié par le client, moyennant l'envoi d'un courrier recommandé et avec un préavis de trente (30) jours avant la dernière intervention souhaitée. En cas de non-respect de ce délai de préavis, le Client se verra facturer le montant des interventions prévues jusqu'au terme du préavis théorique.

En cas d'absence de résiliation formelle, par courrier recommandé, par le client, ce dernier se verra facturer le nombre d'heures de prestation prévu au contrat, jusqu'à la transmission à Ambrille de la résiliation du contrat.

Si la résiliation fait suite à un changement de tarification ou un changement des conditions générales de vente, alors, le préavis ne s'appliquera pas et le client pourra résilier son contrat sans frais imputables au préavis.

Le non-paiement des sommes dues a pour conséquence la résiliation immédiate du contrat. En cas de remise des clés par le client à Ambrille, ces dernières sont restituées au client au paiement de la totalité des factures en cours.

Le contrat peut être résilié à tout moment par Ambrille, en cas de non-respect, par le client, de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation prendra effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours à compter de la première présentation au Client d'un courrier recommandé.

13.5 Congés, absences :

➤ **Congés :** La société communiquera les congés des intervenant(e)s à ses clients. Des remplacements seront proposés aux clients qui le désirent, en fonction des disponibilités de personnel.

Par ailleurs, le client communiquera également ses dates de congés.

14 CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS « MAINTIEN AU DOMICILE »

14.1 Réalisation de la prestation : modalité d'exécution et obligation des parties

14.1.1 Modalités

Les interventions sont réalisées 7 jours sur 7 (sous réserve des disponibilités du personnel), aux jours et heures convenues avec le Client, entre 8h et 21h, par un ou plusieurs intervenants ;

Toute intervention a une **durée minimum de 2 (deux) heures** (sauf accord spécifique préalable). Toute intervention commencée est due dans son intégralité.

A la demande du Client, et après accord de Ambrille, une intervention pourra être effectuée un Jour Férié, ou avant 8h, ou après 21h. Dans ce cas, elle fera l'objet d'une majoration comme indiqué à l'article 5.3.

14.1.2 Obligation :

Le matériel ainsi que les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services sont fournis par le client. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client. Le client s'engage à fournir, aux salariés, du matériel conforme à la législation en vigueur et aux normes de sécurité. Les proportions de dilution devront également être respectées. Les produits d'entretien devront également être conformes aux normes européennes, à l'exclusion des produits industriels, et fournis dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel ou produits inadaptés à la prestation demandée, Ambrille ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

14.2 Durée, résiliation du contrat

14.2.1 Prestation Ponctuelle

Le contrat de prestation de service est conclu pour la durée de la prestation ponctuelle. Dans le cadre des prestations ponctuelles, il n'y a pas d'abonnement à nos services.

14.2.2 Prestation Régulière

Le contrat de prestation de service est conclu pour une durée indéterminée (sauf clause particulière au devis).

14.2.3 Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié par le client, moyennant l'envoi d'un courrier recommandé reçu par Ambrille trente (30) jours avant la dernière intervention souhaitée. En cas de non-respect de ce délai de préavis, le client se verra facturer le montant des interventions prévues jusqu'au terme du préavis théorique.

L'abonnement de tout mois commencé reste dû, en sus des heures devant être réalisées jusqu'à la fin du préavis.

En cas d'absence de résiliation formelle, par courrier recommandé, par le client, ce dernier se verra facturer le nombre d'heures de prestation prévu au contrat, jusqu'à la transmission à Ambrille de la résiliation du contrat.

Si la résiliation fait suite à un changement de tarification ou un changement des conditions générales de vente, alors, le préavis ne s'appliquera pas et le client pourra résilier son contrat sans frais imputables au préavis.

Le non-paiement des sommes dues a pour conséquence la résiliation immédiate du contrat. En cas de remise des clés par le client à Ambrille, ces dernières sont restituées au client au paiement de la totalité des factures en cours.

Le contrat peut être résilié à tout moment par Ambrille, en cas de non-respect, par le client, de ses obligations, ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation prendra effet à l'issue d'un délai de sept (7) jours à compter de la première présentation au Client d'un courrier recommandé.

14.3 Congés, absences, annulation, modification de prestation

➤ **Congés :** La société communiquera les congés des intervenant(e)s à ses clients. Des remplacements seront proposés aux clients qui le désirent, en fonction des disponibilités de personnel. Dans le cadre de remplacements, les jours et plages horaires pourront varier par rapport aux prestations habituelles.

Par ailleurs, le client communiquera également ses dates de congés.

➤ **Annulation :** Dans le cadre des prestations régulières, une prestation peut être annulée ou reportée par le client, sur simple appel téléphonique, sous réserve de respecter un préavis de 7 (sept) jours avant la date de l'intervention concernée. Pour des annulations d'une durée supérieure à une (1) semaine, le préavis est alors de 2 semaines (14 jours) A défaut du respect de ce délai, **les prestations initialement convenues partiellement ou non effectuées seront facturées**. Cette clause ne s'applique pas en cas d'hospitalisation en urgence ou de décès de celui-ci. Par ailleurs, le client s'engage à prévenir de toutes les dates programmées par celui-ci et engendrant une modification du planning (départ en vacances, hospitalisation programmée, jours fériés ...). Toute modification des prestations (jour ou volume horaire) doit au préalable être communiquée à la société. Dans le cadre de prestation auprès de personnes dépendantes, le contrat est suspendu en cas d'hospitalisation ou départ en maison de retraite.

En cas de suspension supérieure à cinq (5) semaines, la société ne garantit pas que les salariés habituels pourront être à nouveau disponible au redémarrage des prestations.

14.4 FACTURATION A UN TIERS

Le client est informé qu'au regard de la spécificité des prestations proposées, le paiement de ces dernières pourra être effectué par une personne autre que le bénéficiaire selon les modalités suivantes :

➤ Pour tout ou partie du paiement réalisé par un tiers : le client devra respecter les modalités de paiement pour la contribution restant à sa charge. Le solde fera l'objet d'un versement par ledit organisme après présentation de la facture par Ambrille, ou le cas échéant, par le client en fonction des modes de fonctionnement préalablement établi avec ledit organisme

➤ Pour paiement réalisé par un descendant : le DESCENDANT devra respecter les modalités de paiement après formalisation de son accord par la signature du présent contrat.

14.5 Exécution de la prestation

14.5.1 Capacité :

Compte tenu des conditions spéciales, notamment tarifaires, le client demandeur des prestations de service à son domicile et signataire du contrat, atteste qu'il possède la capacité nécessaire à la souscription d'un tel contrat et :

- qu'il est âgé d'au moins 70 ans ;
- **ou** qu'il est bénéficiaire d'une allocation de maintien à domicile (telle que Allocation Personnalisée d'Autonomie, Prestation Compensation Handicap, etc.) ;
- **ou** qu'il est reconnu handicapé, en cours de démarche de reconnaissance de handicap ou en situation d'invalidité temporaire ou permanente.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du dit contrat, celui-ci ne serait souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le client s'engage à informer Ambrille de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle), ou d'une évolution de cette dernière au cours du dit contrat.

14.5.2 Remise de documents :

le client est informé qu'au regard de la spécificité de la prestation de service objet du présent contrat, Ambrille peut être amenée à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (tels qu'un justificatif d'identité, une attestation d'incapacité des actes ordinaires de la vie, un exemplaire de la grille nationale AGGIR une attestation de financement des prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie des prestations d'aide ménagères aux personnes handicapées ou de l'allocation compensatrice pour tierce personne ou une majoration pour tierce personne, etc.) pour la réalisation des prestations. Le client s'engage à remettre à la société ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

14.5.3 Contenu de la prestation :

Le client est informé que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite d'évaluation à son domicile par Ambrille et ce en fonction de son degré d'autonomie. En cas de perte d'autonomie ou de dégradation rapide du degré d'autonomie, le client s'engage à prendre contact avec Ambrille afin de redéfinir les modalités de la prestation. Ambrille se réserve la possibilité de mettre un terme au présent contrat dans le cas où la perte d'autonomie du client ne permettrait plus à Ambrille de répondre parfaitement aux besoins de ce dernier. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet à l'issue d'un délai d'un mois à compter de la première présentation au client d'un courrier recommandé.

14.6 Modalités de réalisation de la prestation :

➤ L'aide à la prise de médicaments peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par Ambrille à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente ni difficulté d'administration ni d'apprentissage particulier. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation par le client ou le personnel médical intervenant au domicile. Sont exclues des prestations objets des présentes, les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

➤ Le matériel et les produits d'entretien nécessaires à l'exécution des services souscrits auprès d'Ambrille sont exclusivement fournis par le client. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation de la prestation restent à sa charge. Il s'engage également à fournir des matériels et des 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. A défaut, sa responsabilité pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel ou produits inadaptés à la prestation demandée, Ambrille ne peut garantir Ambrille sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation Le client s'engage à permettre l'exécution de la prestation en toute sécurité. Il devra signaler à Ambrille toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant

Fait à :, **le**...../...../.....

Mme, Mr :

Signature, précédée de la mention « lu et approuvé »

✂ _____

Annulation de commande Code de la consommation art. L 221-18 à 121-25

CONDITIONS :

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception, à votre agence Ambrille,
- L'expédier, au plus tard, le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Nature du service commandé :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

MANDAT DE GESTION DANS LE CADRE DE LA GARDE D'ENFANTS

Monsieur, Madame donne mandat à Ambrille, pour effectuer chaque mois, en leur nom et pour leur compte, la déclaration mensuelle permettant le calcul par la caisse d'Allocations Familiales de Paris, ou tout autre CAF le proposant, du montant du complément de libre choix du mode de garde (CMG), auquel ils ont droit, en vertu de l'article L.531-6 du code de la sécurité sociale.

Cette déclaration consiste à compléter et à adresser mensuellement à la CAF de Paris, ou toute autre CAF le proposant, pour chaque enfant gardé, les informations suivantes :

- Le numéro d'allocataire CAF
- Les Nom et prénom de l'enfant
- Sa date de naissance
- Le nombre d'heures de garde effectuées durant le mois considéré et le nombre d'heures spécifiques¹ le cas échéant.
- Le montant total facturé correspondant au mois concerné.
- la fin de recours aux services de l'établissement, le cas échéant.

Le présent mandat est strictement limité à l'obligation décrite ci-dessus.

La CAF de Paris, ou tout autre CAF le proposant, n'intervient pas dans la gestion du présent mandat.

Les obligations prévues au titre du présent mandat prennent effet à compter de la date de signature du présent contrat, jusqu'à son terme, où à la renonciation au mandat par l'une des parties.

N° allocataire :

Nom-Prénom enfant 1:

Date de naissance :/...../.....

Nom-Prénom enfant 2:

Date de naissance :/...../.....

Nom-Prénom enfant 3:

Date de naissance :/...../.....

Date :

Signature (précédée de la mention « lu et approuvé » :