

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ISIS

Les conditions d'emploi des salariés de la société ISIS sont établies conformément aux textes législatifs et réglementaires régissant le fonctionnement des sociétés de services à la personne. ISIS intervient en mode « prestataire ».

Le fait de faire appel aux services d'ISIS implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous :

1 – Prestation

ISIS met à votre disposition son personnel qualifié pour des prestations à domicile.

L'ensemble du contenu de la prestation a été défini et validé par la signature du contrat. Pour rappel, toute intervention nécessitant un équipement particulier ou des travaux en hauteur est exclue. Le contrat est réputé conclu dès sa signature.

2 – Modalités d'intervention

2.1 Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenues avec le client. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de deux heures. Les heures supplémentaires sont majorées de 25 %, les heures du dimanche et de jour férié de 10%. **2.2** Dès qu'ISIS est informée de l'absence d'un intervenant, les dispositions nécessaires sont prises afin d'assurer la prestation en accord avec le client. **2.3** Si le client **souhaite annuler, suspendre ou reporter** une prestation, il doit prévenir ISIS par téléphone au 02 23 20 34 66 en respectant un **préavis de 8 jours** avant l'intervention concernée. Les conditions suivantes s'appliqueront :

. si le client a prévenu en respectant le préavis de 8 (huit) jours, il ne fera l'objet d'aucune facturation au titre de la ou des prestation(s) considérée(s).

. si le client a prévenu moins de 8 (huit) jours avant la date prévue pour la prestation, il fera l'objet d'une facturation totale pour la ou les prestation(s) considérée(s).

3- Durée du contrat et modalité de résiliation

Le présent contrat est fixé pour une durée indéterminée ou bien de date à date. Il peut être résilié à tout moment par le client par l'envoi d'un courrier recommandé à ISIS en respectant un délai de préavis d'un mois au moins avant l'arrêt définitif de la prestation. En cas de non- respect de ce délai de préavis, le client se verra facturer pour le montant des prestations prévues jusqu'au terme du préavis théorique. En cas de manquement du client à ses obligations contractuelles, ISIS se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à l'issue d'un délai de 8 jours à compter de l'information préalable du client.

4- Réalisation de la Prestation

4.1 Exécution de la prestation - obligations des parties :

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront 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. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, ISIS ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité 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. Par ailleurs, le client devra informer au préalable la société de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

En cas de transport du ou des enfants gardés par l'intervenant : Le client devra fournir un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant afin que l'intervenant puisse transporter les enfants en toute sécurité avec son véhicule. Le client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les barèmes en vigueur. Dans tous les cas, le transport du ou des enfants gardés ne pourra se faire que dans le cadre de la réglementation en vigueur, notamment quant aux règles de sécurité routière.

Par ailleurs, le client devra informer au préalable la société de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

En cas d'intervention pendant le repas des enfants le midi ou le soir, le client devra prévoir à ses frais une portion supplémentaire pour le salarié, afin qu'il puisse accompagner les enfants pendant le repas.

- La surveillance de prise de médicaments par l'enfant peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le responsable ISIS 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.

- Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité, tant pour les enfants gardés que pour les intervenants d'ISIS. A ce titre, il devra notamment clôturer l'accès aux piscines et autres points d'eau de son domicile afin de répondre aux normes de sécurité en la matière. De la même manière, il devra signaler à la société toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ou des enfants gardés.

- Le client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de prestation, ou à ce qu'une personne habilitée à relever la garde le soit. Dans ce cadre, il devra mentionner les noms et prénoms des personnes majeures habilitées à relever l'intervenant ISIS de sa garde au recto du présent contrat d'abonnement. En l'absence de la venue du client ou de l'une des personnes expressément visées aux conditions particulières à l'heure prévue, ISIS contactera le client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation. Le temps de travail de la société effectué après l'heure prévue sera facturé au client.

4.2 Nombre d'enfants :

La prestation de garde d'enfants ne pourra s'effectuer qu'avec 3 enfants maximum par intervenant, dont un moins de trois ans maximum. Dans tous les cas, le représentant d'ISIS aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants par intervenant s'il l'estime nécessaire.

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, ISIS n'étant pas habilitée à surveiller ce type d'activité.

4.3 Informations sur les enfants gardés : Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent en première page du contrat client. Aucun autre enfant non mentionné dans le contrat ne devra être présent pendant l'exécution de la prestation par ISIS. Le client demandeur de la garde d'enfants et signataire du contrat atteste qu'il possède l'autorité parentale nécessaire à la signature du contrat. Le client s'engage par ailleurs à faire part à ISIS de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation.

5- Méthode d'évaluation de la prestation

Le client peut à tout moment exprimer sa satisfaction vis-à-vis des services fournis. De même, le client autorise par avance que tout encadrant de la société ISIS puisse venir à son domicile pour contrôler la qualité des prestations réalisées par ses intervenants. ISIS procède au moins une fois par an à une enquête qualité sur la perception de la qualité des prestations. Les résultats sont analysés et traités pour l'amélioration des procédures.

6- Intervenants

Les intervenants ne peuvent recevoir du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fond, de bijoux ou valeurs.

7 – Facturation

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat de services. Le prix s'entend toutes taxes et frais inclus, auquel s'ajoutent les frais de déplacements éventuels de l'intervenant pendant sa prestation. Ces frais de déplacements seront facturés au tarif alors en vigueur. Une majoration de 1€ HT de l'heure est applicable par heure d'intervention à partir du 3^{ème} enfant gardé. **Dans le cas d'un retour prématuré des parents, la prestation sera due dans son intégralité.**

Seront facturées les prestations programmées et non effectuées du fait du client, notamment par annulation hors délais, ou impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation (par exemple impossibilité d'ouvrir la porte d'entrée). Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées sans préavis en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale. Les nouvelles conditions tarifaires annulent et remplacent les précédentes. Tarif applicable du 01/08/2018 au 31/12/2018.

8- Paiement

Une facture mensuelle est adressée au client. Son règlement s'effectue le 10 du mois suivant. Le règlement se fait par chèque, prélèvement automatique, virement ou CESU préfinancé). **Le paiement par CESU est facturé 5 € TTC lors de chaque dépôt.**

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non- respect de ces conditions, ISIS se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement allant jusqu'à la suspension de toutes prestations sous un délai de 8 jours à compter de l'envoi d'une lettre d'information préalable à cet effet.

9- Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues.
- le paiement d'une somme de 20 € au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé - le remboursement à ISIS des frais bancaires qu'elle aurait à supporter, du fait d'un rejet du chèque, du prélèvement,
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues,
- la suspension ou l'annulation, au choix d'ISIS, de toute commande ou prestation en cours,

Toute facture recouvrée par voie contentieuse sera majorée d'une indemnité fixée forfaitairement à 15% des sommes dues avec un minimum de 150 euros. Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse sous 8 jours pourra entraîner la rupture du contrat aux torts exclusifs du client.

10- Réduction ou crédit d'impôt - délivrance d'une attestation fiscale

ISIS est une société prestataire de services à domicile agréée par l'Etat. Les prestations effectuées dans le cadre de cet agrément permettent aux clients d'ISIS de bénéficier des réductions fiscales ou du crédit d'impôts en vigueur. Le client atteste avoir reçu à la date de signature des présentes un document explicatif relatif aux avantages fiscaux dont il peut bénéficier dans le cadre des prestations effectuées par ISIS. Le client est averti qu'il pourra utiliser l'attestation fiscale fournie dans le cadre des prestations effectuées par ISIS 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 ISIS.

ISIS 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 ou un crédit d'impôts.**

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 ISIS. **Attention :** les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat 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.

11- Force majeure

Tout événement indépendant de la volonté d'ISIS et ayant pour conséquence un dysfonctionnement des services d'ISIS tel que notamment grève ou maladie de son personnel, grève des moyens de transport, ... est défini comme un cas de force majeure. La survenance d'un tel événement a pour effet de suspendre toutes les obligations mises à la charge d'ISIS.

12- Responsabilité-Assurance

ISIS a souscrit une assurance responsabilité civile et une assurance pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile de ses clients. Elle ne saurait toutefois être tenue responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels (aspirateur, fer à repasser, balai...) et le client s'engage à ce que ceux-ci soient en bon état et conformes aux normes de sécurité en vigueur. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. Tout dommage doit être signalé immédiatement par téléphone par le client et confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation. La franchise reste dans tous les cas à votre charge.

13 – Non-détournement de salarié

Le client en faisant appel à ISIS s'interdit, sauf autorisation expresse d'ISIS, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à tout salarié d'ISIS pour effectuer des prestations à son profit ou au profit d'un tiers. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture établie par ISIS. Toute dérogation à ce principe de la seule volonté du client sera susceptible d'une action en concurrence déloyale sur le fondement des articles 1382 et 1383 du code civil et sera porté devant le tribunal de grande instance du lieu de domiciliation d'ISIS.

14- Modification du contrat client

Modification des conditions de réalisation des prestations : toute modification des conditions du présent contrat fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et ISIS.

15- Litiges

Tout litige devra être signalé par écrit à ISIS. En cas de litige ne pouvant trouver une solution amiable, le client peut faire appel aux services de la DGCCRF. Il lui est possible de faire appel à une « personne qualifiée » qu'il choisit sur la liste prévue à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles. Cette liste mise à jour régulièrement est affichée dans les bureaux de la société Isis et figure également dans le cahier de liaison.

16- Protection des Données

Les données à caractère personnel demandées au client lors de la prise de commande sont indispensables à la passation de celle-ci. Nous avons mis à jour nos politiques de confidentialité pour inclure des informations supplémentaires obligatoires en vertu des règlements applicables en matière de protection des données, - y compris du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l'Union européenne en vigueur à partir du 25 mai 2018. Parmi ces informations supplémentaires figurent les suivantes : Les raisons pour lesquelles nous traitons vos données. Les bases légales sur lesquelles repose le traitement de vos données . Les droits des utilisateurs dans l'Union européenne, en vertu du RGPD, et la manière de les faire valoir.

Si le contrat est résilié et que vous souhaitez supprimer vos données personnelles, écrivez-nous à : contact@isis35.fr