

CONDITIONS GENERALES - PRESTATIONS DE SERVICES HOPLA SAS (3/2011)

1. GENERALITES

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir la gamme de services proposée par HOPLA SAS. Elles regroupent les modalités d'application et les engagements envers les bénéficiaires des prestations réalisées par l'équipe HOPLA SAS.

L'offre HOPLA SAS s'applique en France, dans le département du Bas-Rhin, dans un rayon de 50 km autour de WEITBRUCH (67500), siège social de la société HOPLA SAS.

L'offre HOPLA SAS s'inscrit dans le cadre de la loi n° 2005-8421 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne. Les prestations peuvent bénéficier d'une TVA réduite (actuellement 5,5 %) et ouvrir droit à une réduction d'impôt de 50 % plafonnée par foyer (voir « Note d'information fiscale » jointe au contrat de prestation HOPLA SAS).

HOPLA SAS se réserve le droit de modifier ses conditions générales de vente et de prestations de services à tout moment. Le cas échéant, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de signature du contrat de prestations par le bénéficiaire.

2. PRESTATIONS PROPOSEES

HOPLA SAS met à la disposition des bénéficiaires une gamme de services individualisés qui s'effectuent au domicile ou à partir du domicile :

PAS01	Entretien de la maison et travaux ménagers
2	Petits travaux de jardinage
3	Prestation de petit bricolage dites "hommes toutes mains"
PAS04	Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile
4 bis	Garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile
5	Soutien scolaire et cours à domicile
5 bis	Cours à domicile au bénéfice des publics fragiles (accompagnement de la prise en charge du nouveau-né)
PAS06	Préparation de repas à domicile
PAS07	Livraison des repas à domicile
PAS08	Collecte et livraison à domicile de linge repassé
PAQ09	Assistance aux personnes âgées dépendantes
PAQ10	Assistance aux personnes âgées dépendantes
PAQ11	Garde-malade à l'exclusion des soins
PAQ12	Aide à la mobilité et transport de personnes ayant des difficultés de déplacement
PAQ13	Prestation de conduite du véhicule personnel des personnes dépendantes
PAQ14	Accompagnement de personnes âgées ou handicapées en-dehors de leur domicile
PAS15	Livraison de courses à domicile
PAS16	Assistance internet et informatique
17	Soins et promenades animaux domestiques pour personnes dépendantes
18	Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes
19	Maintenance, entretien et vigilance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire
PAS20	Assistance administrative
21	Activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services à la personne

3. FOURNITURE DES CONSOMMABLES ET DU MATERIEL

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

Le bénéficiaire s'engage à laisser, à l'intervenant à domicile, le libre accès aux installations sanitaires.

4. PRISE D'EFFET, DUREE ET DEONTOLOGIE

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès la signature du contrat par le bénéficiaire ou son représentant légal. Le contrat est établi pour une durée indéterminée.

Le client s'interdit d'employer directement le (la) salarié(e). Le client s'interdit de lui faire effectuer des travaux non prévus au contrat, sauf accord obligatoire du gestionnaire de la structure HOPLA et signature de la fiche de mission de l'intervenant et du demandeur.

5. RENONCIATION ET RESILIATION

La renonciation par le bénéficiaire est prévue selon l'article L.121-21 et suivants du Code de la consommation :

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le contrat de prestations HOPLA SAS est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable par courrier recommandé avec AR, avec un préavis d'une semaine.

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

Pour suspendre momentanément les interventions prévues dans le cadre de ce contrat ou modifier les prestations prévues, il y a lieu de prévenir la société au moins une semaine auparavant, sauf cas de force majeure (décès, hospitalisation d'urgence, maladie contagieuse, risque d'épidémie, mise en quarantaine ou toute autre contre-indication médicale qui sera à justifier impérativement). A défaut de justification, les heures prévues seront facturées.

6. TARIFS, REGLEMENT ET CAUTION

Le prix à payer par le bénéficiaire ou le tiers payeur est le prix annoncé dans le contrat, selon la grille tarifaire jointe au contrat de prestations HOPLA SAS. Ces prix ne comprennent pas l'éventuelle réduction ou crédit d'impôt dont le bénéficiaire pourra profiter.

Les tarifs HOPLA SAS sont révisables chaque année et sont soumis aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'augmentation des prix selon l'article L. 347-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Le bénéficiaire peut, dans un délai de 2 mois après la proposition de nouvelle tarification, refuser l'augmentation et résilier son contrat sans pénalité. La résiliation est à adresser par lettre recommandée avec AR à HOPLA SAS.

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

Le règlement des prestations s'effectue par le bénéficiaire ou le tiers payeur par chèque ou virement bancaire ou CESU pré financé, à réception de la facture correspondante.

En cas de retard de paiement, le taux de pénalités exigibles le jour suivant la date de réception de la facture est de 1,5 fois le taux d'intérêt légal. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Le contrat HOPLA SAS ne comporte pas de frais d'ouverture de dossier. Cependant, il est demandé un dépôt de garantie (arrhes) représentant 2 semaines d'intervention au taux horaire standard (voir grille tarifaire jointe au contrat de prestations HOPLA SAS). Ce dépôt de garantie pourra être conservé par HOPLA SAS, partiellement ou en totalité, dans le cas du non respect par le client des dispositions suivantes :

- annulation d'une prestation sans respect du délai de prévenance (1 semaine)
- rupture du contrat sans respect du préavis d'une semaine.

7. ASSURANCES

La Société HOPLA SAS a souscrit un contrat d'assurance en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de AXA / Le Chapelain à 67000 Strasbourg.

8. CONFIDENTIALITE

La société HOPLA SAS s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la plus complète confidentialité de l'ensemble des données qui lui auront été transmises ou dont elle pourra prendre connaissance lors de l'exécution des prestations prévues au contrat.

Les obligations relatives aux informations confidentielles détenues par la société HOPLA SAS et son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

- qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes, ou

- qui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime, ou
- dont la divulgation est requise par la loi.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant.

9. MISE A DISPOSITION, CONTINUTE DE SERVICE ET LIMITES

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

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

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

Pour les situations qui le nécessitent (vacances, maladie, etc.), la société HOPLA SAS assure le remplacement de l'intervenant pour garantir la continuité du service en recourant éventuellement à une autre société de service à la personne. Le bénéficiaire est informé préalablement de tout changement.

La société HOPLA SAS ne peut être tenue pour responsable de retards dans l'exécution des prestations, voire de leur inexécution, en cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, les interdictions décidées par les autorités locales et les grèves.

10. JURIDICTION

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de contestations portant sur l'interprétation ou l'exécution de ce contrat, les parties conviennent de rechercher une solution amiable. A défaut, le différend est porté devant les tribunaux compétents.