



Le présent contrat a pour objet de régir les relations entre EDENAD et toute personne physique ou morale sollicitant les services du Prestataire, et disposant de sa pleine capacité juridique.

APRES AVOIR PREALABLEMENT EXPOSE QUE :

Ce contrat de prestation a pour objet de définir les droits et les obligations des parties, dans le cadre de la vente de services proposés par le Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté les présentes dispositions.

Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises.

Le Client désigne le bénéficiaire des services qui peut être lui-même ou une tierce personne (un ascendant, un descendant...).

Le Prestataire intervient en vertu du présent contrat en tant que prestataire de services, assumant ainsi l'entière responsabilité de son organisation juridique et administrative. Il est à noter qu'aucun lien de subordination n'existe entre le Prestataire et le Client.

Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, il est précisé que le Prestataire de services conserve sa qualité d'employeur vis-à-vis des intervenants.

De plus, le Prestataire a effectué une déclaration de son activité auprès de la DREETS compétente le 12/07/2020. Cette déclaration a été enregistrée sous le numéro SAP829602077.

Coordonnées de la DREETS compétente	Coordonnées du conseil départemental
Bisdary Rue des archives BP 647 97113 Gourbeyre	Hôtel du département Boulevard du gouverneur Felix Eboué 97100 Basse-Terre
----- Tel. 0590 80 50 84 Fax. 0590 80 50 00	----- Tel. 0590 99 77 77 Tel. 0590 99 76 00

Conformément à l'article D7233-4 du Code du travail, le Prestataire s'engage à fournir annuellement au Client une attestation fiscale, permettant ainsi au Client de profiter des avantages fiscaux énoncés dans l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

I. Dispositions générales

1. Acceptation des conditions générales

Le Client déclare avoir pris connaissance des dispositions suivantes et les avoir acceptées sans réserve avant la signature de la proposition de services proposée par le Prestataire.

Il renonce à l'application de ses conditions d'achat ainsi qu'à toutes les stipulations qui pourraient être imprimées sur ses commandes ou sa correspondance.

2. Domaine d'application

Les présentes dispositions déterminent les conditions contractuelles applicables aux services proposés par le prestataire.

La proposition de service comportant entre autres les tarifs fait partie intégrante du présent Contrat et en est indissociable et

forme par conséquent un ensemble contractuel. Il est entendu entre les parties qu'en cas de contradiction, le devis constituant les conditions particulières de vente prévaut sur les autres contrats et annexes.

Le présent Contrat est constitué des documents contractuels suivants dans leur ordre de hiérarchie juridique décroissante :

1. La proposition de services, le devis et le cas échéant, les conditions particulières

2. Les dispositions suivantes.

En cas de contradiction entre deux documents de même niveau, le plus récent l'emporte. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre l'un des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des causes, les titres seront déclarés inexistantes.

3. Objet

L'objet de ce Contrat est la définition des conditions dans lesquelles le prestataire vend à son client ses services.

EDENAD propose notamment les prestations suivantes :

- Ménage à domicile ;
- Accompagnement des ainés ;
- Repassage à domicile régulier ;
- Repassage à domicile ponctuel ;
- Grand nettoyage ;
- Gestion des résidences secondaires.

EDENAD dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès de Assurup couvrant tous les dommages causés envers des tiers (matériel ou humain).

4. Dispositions contractuelles

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des conditions générales, à l'exception d'une clause déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

5. Modification des CGV

EDENAD se réserve la faculté de modifier les présentes conditions générales à tout moment.

Ces modifications seront applicables lors du renouvellement du contrat à la condition que le Client dûment averti un mois avant l'échéance du terme n'ait pas exprimé son désaccord dans un délai de huit jours.

6. Description des services proposés

La vente des services de EDENAD fera l'objet d'un devis précisant notamment les points suivants :

- Période de référencement ;
- Nature de la prestation ;
- Prix.

Le devis signé par le Client avec la mention « bon pour accord » fera effet de bon de commande lorsque le client l'aura retourné au Prestataire. Le Contrat de vente est conclu définitivement par confirmation du Prestataire.

Le Prestataire fournit gratuitement au Client un devis personnalisé pour toute prestation ou ensemble de prestations dont le coût total atteint ou dépasse 100 € TTC, ou sur demande expresse du Client.

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date de signature par le

prestataire. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties ayant valeur de contrat.

7. Durée du contrat et droit de rétractation

Le présent Contrat est conclu pour une durée définie au devis ou à la proposition de services, sauf s'il est résilié, conformément aux stipulations prévues à l'article L.121- 18 du Code de la consommation (14 jours suivant la signature du bon de commande ou à la proposition de services).

7.1. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer dans un délai de 14 jours en envoyant une déclaration exprimant sa volonté de se rétracter. Le décompte du délai de 14 jours calendaires commence le lendemain de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si le Client exerce son droit de rétractation, le Prestataire s'engage à rembourser intégralement toutes les sommes versées, y compris les arrhes et les acomptes, dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle il a été informé de la rétractation du Client.

Si le client demande à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation.

7.2. Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Le Client n'aura pas la possibilité de demander l'annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le Client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire.

7.3. Prestations régulières

Ce contrat est conclu pour une durée indéterminée à partir de la date de signature. Chaque partie peut résilier le contrat en notifiant l'autre partie par lettre recommandée



avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de 10 jours. Cette résiliation prendra effet à l'issue de la période de préavis.

Le contrat sera résilié automatiquement en cas de non-respect par l'une des Parties de l'une quelconque des obligations énoncées dans le présent contrat. Cette résiliation est soumise à une mise en demeure de la Partie en faute, restée infructueuse après un délai de trente (30) jours à compter de sa réception.

La mise en demeure ne produira d'effet que si elle fait explicitement référence à la présente clause de résiliation.

8. Modification et annulation des services

Les commandes étant définitives et irrévocables, toute demande de modification du/des service(s) commandé(s) par le Client doit être soumise à l'acceptation du Prestataire.

En fonction de la demande de modification du Client, le Prestataire se réserve le droit de modifier les conditions tarifaires.

Sauf s'il est résilié conformément aux stipulations prévues à l'article L121-18 du Code de la consommation (14 jours suivant la signature du bon de commande), aucune annulation ne sera acceptée. En cas d'annulation unilatérale, le client sera tenu d'acquitter le prix de la prestation commandée au titre des frais de résiliation de marché. Les frais de résiliation de marché correspondent au solde du montant de la commande non encore acquitté. Ces frais de résiliation sont versés à titre de dédit. La facturation ainsi établie sera payable immédiatement.

9. Capacité

Le Client signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple curatelle ou tutelle) mise en place au profit du Client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le Client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent contrat et/ou sur sa capacité à le poursuivre, de toute évolution de sa situation personnelle ayant entraîné la mise en place d'une mesure de protection juridique (par exemple curatelle ou tutelle) et de toute évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

10. Désignation du bénéficiaire des services

Le Client désigne le bénéficiaire des services qui peut être lui-même ou une tierce personne (un ascendant, un descendant...).

En cas de décès du bénéficiaire, de son placement en institution médicalisée ou non, de mise sous un régime de protection (sauvegarde, curatelle ou tutelle), le contrat pourra être résilié.

II. EXÉCUTION DES PRESTATIONS

11. Lieu d'intervention

Les prestations seront effectuées à l'adresse mentionnée au devis (il doit s'agir du domicile du bénéficiaire - principal et/ou secondaire, comme indiqués au devis).

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'inexécution d'une prestation si l'accès aux lieux d'intervention est rendu impossible par la faute du Client ou d'un tiers.

12. Calendrier

Les prestations seront exécutées conformément au calendrier convenu entre EDENAD et le client. Ce calendrier est établi d'un commun accord entre les Parties, qui peuvent convenir à tout moment de l'ajout ou de la suppression de prestations.

En cas d'empêchement nécessitant l'annulation d'une intervention, la Partie empêchée doit en informer l'autre Partie au moins sept (7) jours avant la date prévue, sauf motif d'urgence indépendant de sa volonté. Une nouvelle date d'intervention sera fixée d'un commun accord.

En cas d'empêchement du Client, toute prestation non annulée dans les conditions susvisées sera considérée comme due et facturée au tarif habituel.

Les interventions débuteront à partir de la date mentionnée au devis.

13. Contrôle des heures réalisées

Hors les cas prévus ci-dessous, les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de *télégestion/contrôle des heures réalisées*.

Le Client autorise à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant cette *télégestion/ le contrôle des heures réalisées*. Le Client accepte sans condition le système de *télégestion/ contrôle des heures réalisées* qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son *téléphone mobile fourni par le Prestataire* le code affecté au client.

A défaut de pouvoir mettre en place la *télégestion/contrôle des heures réalisées*, le Prestataire se réserve la possibilité de mettre en place un autre système de contrôle des heures de prestation. A ce titre, le Client pourra être tenu de remplir, de vérifier et de signer conjointement avec l'intervenant(e) la fiche de présence à chaque prestation. Cette démarche vise à assurer la concordance entre la facturation mensuelle et les services effectivement rendus.

14. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence. Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

En cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

15. Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale de 2

heures.

Toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

Les prestations tombant un jour férié non chômé seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

16. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du Prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le Client a remis ses clés en main propre au Prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le Prestataire décline toute responsabilité. Le Client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le Prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au Prestataire, 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.

17. Présence d'enfants

En dehors des prestations de Garde d'Enfants, le Prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le Client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

18. Occupation du logement

Le Client déclare et atteste que le domicile dans lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif ou à la résidence de l'un de ses ascendants remplissant les conditions pour bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

III. OBLIGATIONS DES PARTIES

19. Obligations du prestataire

Le Prestataire assume l'obligation d'informer le Client (le cas échéant, son bénéficiaire) et de le suivre de manière attentive. Il s'engage à proposer et à fournir un service parfaitement adapté aux besoins spécifiques du Client, ce qui inclut la recommandation d'une liste de produits et de matériaux essentiels pour garantir l'exécution adéquate des prestations par l'intervenant(e).

Le Prestataire s'engage à intervenir avec diligence, en mettant en place tous les moyens nécessaires pour assurer une exécution des prestations conforme aux normes et pratiques de sa profession. Il assume la responsabilité exclusive de la qualité de l'exécution des prestations vis-à-vis du Client.

De plus, le Prestataire prend toutes les



mesures requises pour garantir la sécurité du Client (le cas échéant, le bénéficiaire) tout au long de la prestation de services. Il assure la continuité du service et organise le remplacement de tout intervenant en cas d'indisponibilité, de faute, d'insuffisance, ou à la demande justifiée du Client, basée sur des motifs légitimes.

En sa qualité de Prestataire de services, le Prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client. Le prestataire s'engage à mettre en œuvre des processus de recrutement, de formation, et de sensibilisation rigoureux pour sélectionner un personnel qualifié, ponctuel, discret et soucieux de préserver l'intégrité de la vie privée et des effets personnels du Client.

20. Obligations du client

Le Client s'engage à créer des conditions acceptables pour l'exécution des prestations par le Prestataire en mettant à la disposition de l'intervenant(e) tous les équipements et produits nécessaires pour maintenir des niveaux d'hygiène et de sécurité appropriés. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

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

Le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile ou celui du bénéficiaire qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

Il garantit l'accès au lieu d'exécution des prestations et s'oblige à adopter un comportement respectueux, non discriminatoire et conforme aux normes de conduite envers le Prestataire et tout intervenant affecté à son service. Le Client devra laisser accès à l'intervenant 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 ne pas requérir ou contraindre l'intervenant(e) à monter en hauteur, y compris sur des échelles, pour l'exécution des tâches ménagères. Toutes les activités doivent être effectuées à une hauteur accessible sans aide supplémentaire, afin de garantir la sécurité de l'intervenant(e) et le respect des normes de travail sécuritaire.

Cependant, la responsabilité de protéger ses biens, en particulier les objets de valeur, revient au Client. En conséquence, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de perte, de vol, ou de dommage subi par les biens du Client pendant la durée de la prestation. Il est conseillé au Client d'adopter toutes les mesures appropriées pour assurer la sécurité de ses objets de valeur.

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en

toute sécurité. Il devra signaler au prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

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 du prestataire. Le prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

21. Disposition Anti-cadeau

Le Client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. De plus, le Client reconnaît qu'il est strictement interdit de payer directement le salarié du Prestataire pour les services rendus. Tous les paiements doivent être effectués conformément aux modalités de facturation convenues entre le Client et le Prestataire, et ce dernier est le seul habilité à émettre des factures pour les services fournis. Le Client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants.

IV. PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

22. Prix

En échange de la réalisation des prestations décrites au devis, le Client s'engage à payer au Prestataire la somme spécifiée dans la grille tarifaire figurant en annexe du présent contrat.

Cette somme est sujette à modification en fonction du nombre d'heures effectuées chaque mois et repose sur les tarifs en vigueur que vous pouvez consulter sur notre site internet à l'adresse suivante : <https://edenad.fr/nos-tarifs>.

Le Prestataire se réserve le droit de réviser les tarifs des services. Il s'engage à informer le client de toute modification des tarifs au moins trente (30) jours avant leur entrée en vigueur, en envoyant plusieurs courriers électroniques de notification et en publiant de manière claire et distincte les nouveaux tarifs sur son site internet. Il incombe au Client de maintenir ses connaissances à jour concernant les tarifs.

En cas de désaccord avec les nouveaux tarifs, le Client peut résilier le contrat, sous réserve du respect du préavis de 10 jours. Tout usage continu des services après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs sera considéré comme une acceptation de ceux-ci par le Client.

Le prix s'entend toutes taxes incluses, à l'exclusion, le cas échéant, des frais liés aux matériels et produits d'entretien 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. En outre, le cas échéant, le client accepte expressément de prendre en charge l'ensemble des autres frais

générés par les trajets effectués du fait des prestations tels que stationnement et péage.

23. Facturation

Les prestations seront facturées mensuellement par le Prestataire ou au terme du planning des prestations ponctuelles. Chaque facture devra inclure les éléments suivants :

- Le nom et l'adresse du Prestataire ;
- Le numéro et la date d'enregistrement de la déclaration, le cas échéant ;
- Le numéro et la date de délivrance de l'agrément ou de l'autorisation, le cas échéant ;
- Le nom et l'adresse du Client ;
- La description précise des services fournis ;
- Le montant effectivement payé pour la prestation de service ;
- Un numéro d'identification de l'intervenant pour faciliter son suivi dans les registres de l'entreprise ;
- Le taux horaire de la main-d'œuvre, toutes taxes comprises, ou le tarif forfaitaire de la prestation, le cas échéant ;
- La durée exacte des prestations ;
- Le coût des différentes prestations, et lorsque celles-ci sont financées directement par un tiers, le montant restant à la charge du Client ;
- Les frais de déplacement, s'il y a lieu ;
- Le nom et le numéro d'agrément du sous-traitant ayant effectué la prestation, si applicable.

Le règlement s'effectuera dès réception de la facture par le Client, en utilisant l'un des moyens suivants :

- terminal de paiement,
- virement bancaire (standard ou avance immédiate)
- ou chèque emploi-service universel (CESU préfinancé).

24. Forme de la facture

Une facture mensuelle est adressée au client. Le prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son espace personnel extranet. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

25. Modalités de paiement

Si le client choisit de bénéficier de **l'avance immédiate du crédit d'impôt**, sous réserve du respect des conditions en vigueur, le client accepte expressément que l'URSSAF Caisse Nationale prélève directement sur son compte bancaire le montant facturé par le prestataire diminué de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier. En cas d'impayés ou si, pour une quelconque raison, le client ne bénéficie pas ou plus de l'avance immédiate



du crédit d'impôt, le client accepte expressément de payer sa facture auprès du prestataire par prélèvement automatique SEPA.

Si le client choisit de **payer tout ou partie de sa facture** par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

Si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 5 semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

26. Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

27. Avance immédiate du crédit d'impôt

Le client reconnaît expressément que le bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt est gratuit et facultatif. En ce sens, ni le client ni le prestataire ne sont tenus d'adhérer au dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt proposé par l'URSSAF Caisse Nationale.

Le client reconnaît expressément que le prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable en cas d'impossibilité d'inscription du client ou de retard d'inscription du client auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ou encore en cas d'absence de bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt pour le

client pour quelque cause que ce soit.

Pour bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client :

- a recours à des prestations de services à la personne éligibles ;
- ne bénéficie d'aucune aide financière quelconque au titre de la prestation considérée ;
- remplit les conditions d'éligibilité en vigueur au dispositif et notamment a déjà réalisé au moins une déclaration de revenus, est à jour de ses obligations fiscales et de ses paiements, transmet toutes les données nécessaires relatives à son identité et à ses coordonnées, lesquelles doivent être identiques à celles déclarées à l'administration fiscale, dispose d'un accès à des outils informatiques et à des moyens de communication à distance, complète en temps voulu les inscriptions, déclarations, validations etc. auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ;
- autorise le prestataire à déclarer à l'URSSAF Caisse Nationale les sommes dues au titre des prestations réalisées ;
- accepte la demande de paiement du prestataire réalisée auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ; cette demande est réputée acceptée en l'absence de contestation auprès de l'URSSAF Caisse Nationale dans un délai de 2 jours francs ;
- autorise l'URSSAF Caisse Nationale à prélever sur son compte bancaire les sommes nécessaires au paiement des prestations, diminuées du montant de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier et le cas échéant de l'acompte versé par le client au prestataire.

A défaut de respecter l'ensemble de ces conditions, le client reconnaît expressément qu'il ne pourra bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sans que la responsabilité du prestataire ne puisse être recherchée.

V. DISPOSITIONS DIVERSES

28. Offre de bienvenue

Tout nouveau client bénéficie d'une heure de prestation gratuite pour tester les services de son choix.

Cette offre est réservée uniquement pour les clients optant pour une prestation régulière d'un minimum de 7 heures par mois. Les prestations ponctuelles sont exclues de cette offre de bienvenue.

29. Offre de parrainage

Lorsque le client parraine une personne, celle-ci doit le notifier lors de l'inscription. Le parrain reçoit alors une heure de prestation gratuite, et le filleul bénéficie de deux heures de prestation (une heure de l'offre de bienvenue et une heure supplémentaire liée au parrainage). Cette offre est réservée uniquement pour les clients optant pour une prestation régulière d'un minimum de 7 heures par mois. Les prestations ponctuelles sont exclues de cette offre de parrainage et de bienvenue.

L'offre est appliquée soit sur la facture en cours, soit sur la suivante. Le prestataire dispose d'un délai maximum d'un mois pour accorder cette offre aux clients éligibles.

30. Responsabilité – Assurance

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils ou produits fournis 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, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du prestataire, le Client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du Prestataire et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire.

En cas d'utilisation de la voiture personnelle du Client ou du bénéficiaire par l'intervenant du prestataire, le Client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations.

Le Client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'intervenant du prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le Prestataire pourra demander au Client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le Client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

31. NON-SOLLICITATION

Le Client (le cas échéant, le bénéficiaire) s'engage à ne pas embaucher ni solliciter, directement ou indirectement, les services d'un intervenant affecté par le Prestataire à son service sans le consentement préalable du Prestataire. Cette interdiction reste en vigueur pendant une période de douze (12) mois à partir de la dernière intervention du Prestataire chez le Client (ou le bénéficiaire).

32. DONNEES, INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06 Janvier 1978 et au règlement européen sur la protection des données personnelles Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, le Client dispose des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification sur les données personnelles le concernant.

Le prestataire ne traite les données que pour un usage déterminé, explicite et légitime. Le Client (en ce compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font



l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité du prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement conjoint, aux fins :

- de gérer la relation clients et le suivi de la prestation ;
- d'établir la facturation de la prestation ;
- de réaliser des opérations de fidélisation et de prospection commerciale ;
- de réaliser des analyses et statistiques à des fins de personnalisation et d'amélioration de nos offres de service.

Les données à caractère personnel sont utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou la prise de mesures précontractuelles. Ces informations sont également utiles pour des raisons relevant de l'intérêt légitime du prestataire, tout en préservant l'équilibre entre cet intérêt légitime et les droits des personnes concernées.

Le Prestataire peut communiquer vos données personnelles à ses prestataires dont l'intervention est strictement nécessaire pour réaliser l'une des finalités précitées. Le Prestataire s'assure que ces tiers traitent vos données de manière à garantir leur intégrité, leur confidentialité et leur sécurité. Sous réserve des impératifs relevant de l'obligation légale et de la prévention du contentieux, les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour la gestion de la relation clients, le suivi de la prestation, la facturation, la fidélisation et l'élaboration de statistiques et d'analyses, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle ;
- pour la prospection, pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

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

Pour exercer vos droits ou avoir de plus amples informations sur les traitements des données, le Client est invité à contacter le Prestataire. Pour mieux connaître vos droits, vous pouvez également consulter le site de la CNIL, accessible à l'adresse suivante : www.cnil.fr

Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre le Prestataire et le Client, le Prestataire peut mettre à la disposition du Client des sites internet, blogs, forums, pages de réseaux sociaux, applications mobiles à partir desquels le Client et éventuellement des salariés du Prestataire, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

33. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations en raison de la survenue d'un cas de force majeure, tel que généralement reconnu par la jurisprudence.

La Partie empêchée est tenue d'en informer immédiatement l'autre Partie, en lui adressant une lettre recommandée avec demande d'avis

de réception. Cette lettre doit préciser la nature de l'événement et, dans la mesure du possible, estimer sa durée.

Le contrat sera suspendu pendant la durée du cas de force majeure. Toutefois, si ce cas de force majeure persiste au-delà de trente (30) jours, chaque Partie aura la faculté de résilier le contrat de plein droit.

34. CESSION

Aucune des Parties ne pourra céder à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

35. CONFLIT D'INTERETS

Le Prestataire certifie qu'aucun conflit d'intérêt ne peut affecter la bonne exécution du Contrat et, s'engage pendant la durée du Contrat à prendre toutes les mesures utiles afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

36. DIVERSITE

Chaque Partie garantit qu'elle respecte les dispositions des articles 225-1 et suivants du Code pénal relatifs aux discriminations.

37. INDEPENDANCE DES PARTIES

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie.

38. COMPUTATION DES DELAIS

Sauf disposition particulière dans un article du Contrat, tous les délais sont francs et décomptés en jours calendaires et courent à compter de la réception des notifications.

39. LOI DU CONTRAT

Ce contrat est régi par le droit français.

40. RÈGLEMENT DES DIFFÉREND

Les Parties s'engagent à faire tous les efforts nécessaires pour résoudre à l'amiable tout différend, litige ou dispute pouvant survenir dans le cadre de leur relation contractuelle.

Réclamation :

Toute réclamation du Client doit être adressée au Prestataire à l'adresse suivante : Adresse e-mail : contact@edenad.fr

Méiateur compétent :

En cas de désaccord, le Client a la possibilité de faire appel à un médiateur indépendant dont la mission est de trouver une solution amiable aux différends :

Société de la Médiation Professionnelle :
Médiateur-Consommation-smp.

Site web :
<https://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Adresse : 24, rue Albert de Mun, 33000 Bordeaux

41. JURIDICTION COMPÉTENTE

En cas de litige, la juridiction compétente sera celle du domicile du défendeur ou, à la discrétion du demandeur, celle du lieu où la prestation a été exécutée.