

INZOSERVICES :
Remise à niveau
CONNEXION ET COMPTE UTILISATEUR

Entre :

Nom et adresse du client :-----

dénommé ici le client

et

INZO SERVICES Aide à Domicile

6, rue des Bâtisseurs

91350 Grigny

SIRET: 79457598500039

APE: 9609Z

Numéro d'arrêté : 2017-ARR-DA-0092

représentée par MME Ida SIWATALA agissant en sa qualité de présidente

Est conclu le contrat suivant :

Article 1 – OBJET

Le présent contrat détermine les conditions dans lesquelles la/les prestations de services à la personne seront mises en place auprès du client et les obligations réciproques des deux parties.

Article 2 – PRESTATION FOURNIE & PRIX

Le service intervient à la demande du client pour réaliser une prestation dont la nature est définie à l'article 5 et détaillé en Annexe 1.

Le service interviendra à raison : ----- heures par semaine, soit ----- heures par mois.

La prestation est fournie sur la base d'un prix horaire, sans prise en charge par un organisme social de € auxquels s'ajoutent les frais de transports mensuels de -----€

Le détail des prix des prestations figure dans le livret d'accueil du bénéficiaire (Annexe grille tarifaire ou devis).

Les prix sont révisables une fois par an pour une prestation identique selon la législation en vigueur.

Dans l'attente d'une prise en charge par un organisme financeur, le prix à payer par la personne accompagnée est le prix annoncé « prix horaire ».

En cas de refus de prise en charge par l'organisme financeur, à la réception de la notification, le contrat peut être dénoncé par chacune des parties ou modifié d'un commun accord sans préavis et sans pénalités financières.

Lors de modifications des modalités de mise en œuvre des prestations (changement du nombre d'heures par ex. ou de la nature des prestations par ex.), celles-ci doivent faire l'objet d'un avenant afin de comporter l'accord écrit de la personne accompagnée ou de son représentant.

Un devis personnalisé et gratuit est établi systématiquement pour toute prestation, quel qu'en soit le montant, y compris si celui-ci est inférieur à 100 € TTC.

A la signature de ce présent contrat, un livret d'accueil personnalisé vous sera remis, sous forme papier, à vous ou à votre représentant.

Le prix mensuel estimé de l'intervention est de€, sans prise en charge par un organisme social.

Les prestations d'aide et d'accompagnement peuvent être financées, en partie ou en totalité, par des aides dispensées par des organismes publics ou privés, selon votre situation personnelle :

- L'allocation personnalisée d'autonomie (APA) pour les personnes de plus de 60 ans et en situation de perte d'autonomie
- La prestation de compensation du Handicap (PCH) pour les personnes adultes handicapées
- Par les caisses de retraite, la Caisse Primaire d'assurance maladie (CPAM),²²² & les mutuelles, les assurances etc.

Pour solliciter ces aides, vous pouvez contacter votre mairie afin de rencontrer une assistante sociale qui vous orientera, selon votre situation, vers l'organisme public ou privé concerné.

En cas de refus, vous avez la possibilité de solliciter un recours administratif afin que votre dossier soit réétudié.

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1341 du 23 octobre 2015, le recours administratif auquel est subordonné l'exercice d'un recours contentieux à l'encontre d'une décision administrative est obligatoire.

En cas de prise en charge par un organisme, le montant restant à votre charge serait estimé à € (sous réserve de modification du plan d'aide).

Article 3 – OBLIGATIONS DE INZO SERVICES

INZO SERVICES s'engage :

- à respecter les horaires et les jours d'intervention prévue (sous réserve des modifications demandées par l'une ou l'autre partie) ;
- à informer l'utilisateur au minimum 48 h avant de l'absence prévue de l'intervenant (e), ou en cas d'absence non prévue, information dès connaissance de l'absence, à l'utilisateur ou son proche, par voie téléphonique ;
- à proposer le remplacement *dans les plus brefs délais* en cas d'indisponibilité de l'intervenant initial ;
- à facturer à l'utilisateur les prestations des heures non effectuées, en cas d'absence de l'utilisateur non signalée au minimum **48 h** à l'avance (sauf cas de force majeure : décès, hospitalisation)
- à fournir les prestations par des intervenants qualifiés à la prestation demandée ;
- à respecter les horaires prévus et les contenus des prestations demandées ;
- à assurer un suivi et un contrôle des interventions effectuées. Un cahier de liaison sera mis en place au domicile de la personne et utilisé par les acteurs d'INZO SERVICES. Il pourra être consultable pour toute information utile à connaître

Les intervenants à domicile sont sous l'autorité et la responsabilité d'INZO SERVICES.

L'intervention est réalisée dans le respect du client, de ses droits fondamentaux en tant que personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et de son choix de vie. Les intervenants doivent respecter votre intimité et votre vie privée, conformément à l'article L311-3 du code d'action sociale et des familles.

Les intervenants à domicile doivent être identifiés et justifier auprès du client leur identité par un badge ou une carte professionnelle, conformément à l'arrêté du 22 avril 2016.

Le service s'engage à faire observer par ses intervenants la plus stricte neutralité politique, religieuse et philosophique. Les intervenants ont interdiction de recevoir du client toute délégation de pouvoir sur

ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fonds, bijoux, valeurs, ou argents sous quelque forme que ce soit. Les intervenants ne doivent pas participer à des jeux de hasard avec le client. Ils ne doivent demander ou recevoir aucune somme d'argent ou objet de quelque valeur que ce soit.

Au début et à la fin de chaque intervention, l'intervenant appellera de votre poste téléphonique un opérateur qui enregistrera l'heure de début et de fin de votre prestation. Ce numéro est un appel gratuit et ne vous sera pas facturé.

INZO SERVICES se réserve le droit de résilier le contrat : si les tâches demandées ne correspondent pas à l'autorisation délivrée à la structure, si les interventions sont contraires à la loi, aux bonnes mœurs, et en cas de non-paiement des prestations.

INZO SERVICES est responsable des dommages que l'intervenant pourrait causer dans le cadre de son travail. Il a souscrit à ce titre un contrat d'assurance responsabilité civile auprès de son assureur. Les dispositions relatives à l'abus de faiblesse (articles L122-8 à L.122-11 du Code de la consommation) sont annexées au présent contrat.

Article 4 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage :

- à permettre la réalisation de la prestation les jours et selon les modalités horaires convenus (sous réserve de modifications demandées) ;
- à prévenir **48h** à l'avance le service en cas d'impossibilité (sauf cas de force majeure : décès, hospitalisation) ; à défaut, le règlement des heures qui n'ont pu être effectuées seront facturées au client ;
- s'engage à fournir aux intervenants les instruments, matériels et produits nécessaires à la réalisation des tâches exécutées par ce ou ces derniers sauf dans le cas du jardinage et du bricolage où les outils sont fournis par INZO SERVICES ;
- s'engage à ne pas demander aux intervenants la réalisation de tâches ou de travaux qui excèdent leurs compétences ;
- s'engage à signer à toutes les fins d'intervention la feuille de vacation de l'intervenant afin que ce dernier puisse la retourner à INZO SERVICES dès le 27 du mois.

Article 5 – NATURE DE LA PRESTATION FOURNIE

Aide à la personne : 1

Aide au lever, au coucher, à la toilette et aux soins élémentaires d'hygiène dans la limite des prescriptions médicales.

Préparation et aide à la prise de repas.

Repas de régime préparés conformément à la prescription médicale.

Courses usuelles (pharmacie, alimentation, journaux, timbres...) : le client doit confier à l'intervenant la somme d'argent nécessaire, l'intervenant devant lui rendre la monnaie et les justificatifs de dépenses. Le temps utilisé pour effectuer les courses est compris dans les heures d'intervention.

Aide à la vie sociale : sortie, accompagnement, avec ou sans le véhicule de la personne...

Conduite du véhicule personnel du client du domicile au travail, sur le lieu de vacances, pour les démarches administratives, à la condition que cette activité soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées au domicile.

Accompagnement du client dans ses déplacements en dehors de son domicile (promenades, aide à la mobilité et au transport, actes de la vie courante), à la condition que cette activité soit comprise dans une offre de services comprenant un ensemble d'activités effectuées au domicile.

Les tâches techniques : 2

Rangement des pièces habitées en respectant les souhaits du client.

Dépoussiérage et cirage des meubles.

Balayage, passage de l'aspirateur, lessivage des sols.

Nettoyage des vitres.

Entretien des sanitaires.

Changement du linge de literie et de toilette en fonction des besoins.

Nettoyage du matériel de cuisson après usage (four, plaques...).

Nettoyage régulier du réfrigérateur et congélateur.

Vaisselle (à la main ou à la machine).

Débarrassage et tri des ordures ménagères courantes et nettoyage des poubelles du domicile.

Vérification du bon état de fonctionnement et de l'absence de danger des appareils ménagers.

L'entretien du linge : 3

Lavage à la main et lavage en machine du linge.

Repassage et raccommodage simple du linge courant.

Jardinage / Bricolage : 4

Article 6 – PAIEMENT DE LA PRESTATION

Une facture sera établie et adressée au client une fois par mois. Le montant à payer correspondra : Au prix d'intervention horaire multiplié par le nombre d'heures réalisées.

Les frais de déplacement éventuels, le remboursement des frais kilométriques si le salarié d'INZO SERVICES utilise son véhicule ou le véhicule d'INZO SERVICES dans le cadre de ses missions.

Le règlement devra être effectué par chèque, CESU préfinancé, virement, prélèvement automatique, dès réception de la facture sans donner lieu à un escompte.

Article 7 – DUREE DU CONTRAT SUSPENSION ET RESILIATION

Le contrat de prestation est conclu pour une durée de un *an* à compter de sa signature.

Il est renouvelé par tacite reconduction à sa date d'anniversaire. En cas de résiliation, (délai de rétractation de quinze jours à compter de sa date de signature dépassé), le client devra en informer la structure *un mois* avant son renouvellement sauf cas de force majeure (décès, chômage, hospitalisation, déménagement...) par lettre recommandée avec avis de réception dans le respect du délai de préavis.

Le contrat peut être résilié ou suspendu à tout moment en respectant un préavis d'un mois sauf cas de force majeure : (décès, chômage, hospitalisation) par lettre recommandée avec avis de réception, dans le respect du délai de préavis.

INZO SERVICES se réserve le droit de résilier tout contrat qui ne respecte pas les clauses mentionnées dans celui-ci, si les interventions sont contraires à la loi, aux bonnes mœurs, et en cas de non-paiement des prestations. Cette résiliation pourra être effective immédiatement sans pénalités financières.

Le contrat prend effet à sa date de signature.

Article 8 – LE REFERENT ET SUIVI DE LA PRESTATION

INZO SERVICES désigne Mme SIWATALA comme référent.

La mission du référent est de veiller à la bonne réalisation des prestations, notamment en encadrant l'intervenant. A cette fin, le référent effectue au domicile du client des visites de suivi dont les dates sont fixées entre les deux parties. Le nombre de visites peut varier mais il est au minimum d'un rendez-vous annuel. Le coût des visites est compris dans le prix de la prestation.

Le client ou un membre de sa famille peut contacter le référent en cas de besoin ou en cas d'anomalie dans le travail de l'intervenant.

Le client a également la possibilité de nommer une personne de confiance qui l'aidera à régler tout éventuel litige rencontré avec INZO SERVICES.

Le client a choisi de nommer une personne de confiance, dont l'accord et ses coordonnées sont stipulées en fin de contrat.

Le client ne souhaite pas nommer une personne de confiance.

(*) **Rayez la mention inutile**

Un questionnaire de satisfaction sera envoyé une fois par an ou en fin d'intervention en cas d'intervention de courte durée.

INZO SERVICES s'engage à répondre à toutes les réclamations exprimées par le client ou sa famille qu'elles soient verbales ou écrites.

INZO SERVICES s'engage à assurer le remplacement des intervenants malades ou en congés par son personnel ou avec l'aide de son réseau.

Article 9 – SUIVI DE L'EVALUATION DES BESOINS

Les besoins du client feront l'objet d'un nouvel examen une fois par an à minima, éventuellement en coordination avec les autres intervenants médico-sociaux, ceci afin d'adapter la prestation service à l'évolution de la situation du client.

A cet effet, ce nouvel examen sera effectué au domicile de la personne. Les besoins seront évalués par le biais d'un projet personnalisé individualisé.

Les modifications des modalités de mise en œuvre ne peuvent être imposées au bénéficiaire unilatéralement par le gestionnaire. Elles doivent obtenir son accord écrit.

Article 10 – JURIDICTION COMPETENTE EN CAS DE CONFLIT

Les conflits nés de l'application du présent contrat sont, en l'absence de procédures amiables (appel à un service de médiation, appel à une personne de confiance ou à une personne qualifiée) ou lorsque celles-ci ont échoué, portés devant les tribunaux de l'ordre judiciaire ou administratif compétents.

Article 11- DROIT D'ACCES ET DE RECTIFICATION DU CLIENT

(application de la loi du 6 janvier 1978 « informatique et libertés »)

Le client peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage d'INZO SERVICES et des organismes professionnels en s'adressant au siège.

Article 12 – MODALITES DE LA RETRACTATION

Conformément à l'article L.121-18-2 du code de la consommation, la personne accompagnée dispose d'un délai de quatorze jours à compter du lendemain du jour de la signature du contrat conclu, entre la personne accompagnée et le gestionnaire, dans les conditions prévues aux articles L.121-21 et 21-7 du même code.

INFORMATIQUE : GROUPE/COMPTE UTILISATEURS

Durant ce délai de rétractation, l'exercice du droit de rétractation met fin automatiquement au contrat sans frais.

Conformément à l'article L121-18-2 du Code de la consommation, INZO SERVICES peut recevoir un paiement ou contrepartie avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat. Tout paiement dans ce délai de sept jours crée pour la personne accompagnée, un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir, conformément à l'arrêté du 22 avril 2016.

Fait à :

Le :

(En double exemplaires originaux dont un remis au client)

Nombre de pages (pages annexes incluses) : 9

Pour la société INZO SERVICES

La gérante :
Ida Siwatala

Le client :

Signature précédée de la mention « Lu et approuvé »

Annexe 1 : NATURE DE LA PRESTATION FOURNIE

La prestation s'effectuera au domicile du client, ci-dessous le détail des prestations :

- 1 -----
- 2 -----
- 3 -----
- 4 -----
- 5 -----
- 6 -----
- 7 -----

Les jours et heures d'intervention prévues pour Mr / Mme

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
matin							
midi							
après-midi							
soir							

Annexe 2: BORDEREAU DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de la société INZO SERVICES,
Mme IDA SIWATALA
3, rue des Bâisseurs 91350 Grigny,
MAIL : contact@inzoservices.com

Je/nous(*) vous notifions (*) par la présente ma/notre(*) rétractation du contrat portant sur la pour la prestation de services(*) ci-dessous :
Commandé le (*) / reçu le (*)



INFORMATIQUE : GROUPE/COMPTE UTILISATEURS

Nom du (des consommateurs) :

Adresse du (des) consommateurs :

Signature du (des) consommateur (s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(*) Rayez la mention inutile

Annexe 3 : PERSONNE DE CONFIANCE

M /Mme (le client)

Adresse :

Code postal et commune :

Tel :

Nomme comme personne de confiance :

Mr / Mme :

Adresse :

Code postal et commune :

Tel : Mail :

En application de l'article L.311-5-1 du Code d'action sociale et des familles

Signature de
M. / Mme.....

(le client)

Signature de
M . Mme.....

(la personne de confiance)

Annexe 4 :

Dispositions relatives à l'abus de faiblesse - Code de la consommation.

Art. L122-8 :

Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements, au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de 5 ans et d'une amende de 9 000 € ou de l'une de ces 2 peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou susceptible de déceler des ruses ou des artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Art. L 122-9 :

Les dispositions de l'article L. 122.8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés tiers au contrat.

Art. L. 122-10 :

Les dispositions des articles L.122-8 et L.122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse et de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraires ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Art. L.122-11 :

Les infractions aux dispositions de la présente section peuvent être constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les articles 45, 1er et 3ème alinéas, 46, 47, et 52 de l'ordonnance du 1er décembre 1986 relative à la liberté des prix et à la concurrence.