

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LIVRAISON DE REPAS

Régime prestataire :

L'intervenant à domicile est sous l'autorité et la responsabilité de l'entreprise.

1- Conditions générales d'exécution des prestations :

- L'entreprise se charge de la prestation dans sa globalité:
- Recrutement du personnel selon des critères d'expérience et de diplôme
- Evaluation des besoins du client et établissement d'un plan d'accompagnement personnalisé
- Aide et orientation pour l'élaboration des dossiers de prise en charge (APA, CRAM...)
- Gestion des contrats de travail
- Gestion du contrat de prestation,
- Gestion des plannings,
- Remplacement du personnel
- Formation du personnel
- Suivi des interventions

l'entreprise pourvoit systématiquement au remplacement de l'intervenant absent en cas de pénurie de personnel les gérants s'engagent à effectuer eux-mêmes les livraisons

Les prestations de livraison sont variées et peuvent être souscrites pour des fréquences différentes du lundi au dimanche

Les livraisons se font le matin entre 8h et 11h30 si les conditions de circulation ou autres aléas (livraison du traiteur etc..) le permettent

2- Facturation et paiement :

Les tarifs de l'entreprise sont mentionnés dans le contrat de Prestation de services remis au client.

- Les tarifs sont fixés par l'entreprise pour chaque année civile.
- Les factures sont payables à réception par prélèvement,
- Faute de règlement, une relance par simple courrier est effectuée 20 jours après la facturation. Un contact téléphonique est alors établi, afin de rechercher une solution de règlement. En cas de non-paiement dans un délai de 30 jours après la facturation, une deuxième relance est adressée par lettre recommandée avec AR. La prestation est alors suspendue.

3- Durée du contrat :

La durée du contrat est indiquée dans le contrat de prestation

Il peut être à durée déterminée ou indéterminée selon la décision du bénéficiaire

4- Suspension du contrat :

En cas d'événement de nature à empêcher l'exécution de la prestation (vacances, hospitalisation, ...) le client s'engage à en informer l'entreprise par écrit au plus tard 2 jours ouvrables avant la survenance de la cause de l'empêchement.

Toute prestation non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstances exceptionnelles (dans tous les cas, le paiement des interventions déjà effectuées est à la charge du client).

Pendant la durée de l'empêchement, le contrat n'est pas suspendu sauf en cas de force majeure. Dans ce cas, Il reprendra ses effets à l'issue de l'empêchement, ce dont l'entreprise doit être prévenue par le client par écrit au moins 7 jours à l'avance, sauf s'il a été résilié entre temps par l'une ou l'autre des parties conformément aux stipulations de l'article 5. La reprise de l'intervention s'effectue après demande du client qui aura informé l'entreprise au moins une semaine à l'avance.

5- Résiliation :

○ par le client :

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client, par courrier, sans pénalités financières, moyennant un délai de préavis de 1 mois.

Dans le cadre du service mandataire, le délai de préavis correspond au délai de licenciement.

○ par l'entreprise :

Le contrat peut être résilié par l'entreprise, par lettre recommandée avec AR, en cas de manquement par le client à ses obligations, en particulier à défaut de paiement du prix dans les délais convenus ou lorsque la période de suspension intervenue par application de l'article 4 ci-dessus est supérieure à 2 mois.

Le contrat peut être résilié dans les mêmes conditions de forme et un délai de 2 mois au cas où l'état de santé du client ne permet plus l'exécution normale de la prestation (maladie grave, troubles psychiques, ...) et ce, sans pénalité financière.

○ En cas de décès :

Le contrat est résilié de plein droit, le paiement des prestations dues et des salaires, charges et indemnités dues au salarié et aux organismes sociaux dans le cadre du service mandataire devant être effectué par la succession.

6- Assurance :

L'entreprise est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité professionnelle.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LIVRAISON DE REPAS

7- Droits d'accès et rectification du client :

En application de la Loi Informatique et Libertés, le client peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à usage de l'entreprise et des organismes professionnels en s'adressant au siège de l'entreprise.

8- Abus de faiblesse :

Le client a pris connaissance des articles L122-8 à L122-11 du Code de la Consommation reproduits ci-dessous.

9- Droit et délai de rétractation

Dans le cadre de prestations réalisées par démarchage, le client dispose d'un droit de rétractation de 7 jours à compter de la signature du contrat conclu entre le client et l'entreprise, dans les conditions prévues aux articles L. 121-21 et suivants du code de la consommation. Pour exercer ce droit le client disposera d'un bordereau de rétractation joint au contrat de prestation signé.

Bon pour accord sur les conditions générales (lu et approuvé)

Date et lieu :

Le client

L'entreprise

Annexes :

- Bordereau de rétractation
- procédure de litige
- abus de faiblesse

BORDEREAU DE RETRACTATION

ANNULATION DE COMMANDE

Code de la Consommation art. L. 121-23 et suivants

CONDITIONS :

- compléter et signer ce formulaire,
- **l'envoyer par lettre recommandée avec A.R.** à l'adresse indiquée ci-dessus,
- l'expédier **au plus tard le septième 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, (NOM – PRENOM), déclare annuler la commande ci-après :

- Nature du service commandé :
- Date de la commande :
- Nom du client :
.....
- Adresse du client :

SIGNATURE DU CLIENT :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LIVRAISON DE REPAS

Réclamation et Règlement des litiges

En cas de réclamation, le Bénéficiaire doit contacter son référent DOMAVIE ou peut écrire directement

à maître Catherine Vittoz : **AC2V JURI CONSEIL**
68 bis avenue Alsace Lorraine 38110 Saint Jean de Soudain

Si dans un délai de vingt et un (21) jours à compter de l'envoi de sa réclamation, le Bénéficiaire n'a pas de réponse ou la réponse à sa demande ne le satisfait pas, il pourra alors saisir

**La médiation de la consommation
de la Fédération du Commerce
et de la Distribution**

dont les coordonnées se trouvent sur le site <https://mediateur.fcd.fr/>

En cas d'échec de la médiation le Bénéficiaire pourra saisir la justice.

La liste des personnes qualifiées en cas de litige sur le département est remise en complément du livret d'accueil remis au bénéficiaire.

Tout différend touchant à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat sera porté devant le tribunal compétent.

Textes du Code de la consommation concernant l'abus de faiblesse

Article L 122-8 :

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 10 000 € ou de l'une de ces deux 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 artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Article L 122-9 :

Les dispositions de l'article L122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

- soit à la suite d'une démarche par téléphone ou télécopie
- soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur le lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers
- soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction à son profit
- soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinées à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons
- 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 tirés au contrat

Article L122-10 :

Les dispositions des articles L1122-8 et L122-9 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 numéraire 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.

Article L122-11 :

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

LIVRAISON DE REPAS
