



Contrat de prestation

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)

Coordonnées de votre agence :

Association Domicile 90, Avenue de l'espérance, 90000 BELFORT

Tél : 03.84.28.08.80 - E-mail : contact@domicile90.org

Nom de baptême	N° SIRET	Code APE	COCHE
DOMICILE 90 ETUEFFONT	84908586500012	8810A	
DOMICILE 90 ROUGEMONT LE CHÂTEAU	84908457900010	8810A	
DOMICILE 90 GIROMAGNY	84908536000014	8810A	
DOMICILE 90 VALDOIE	84908558400019	8810A	
DOMICILE 90 OFFEMONT	84908401700011	8810A	
DOMICILE 90 CHATENOIS LES FORGES	84908271400015	8810A	
DOMICILE 90 CHEVREMONT	84908367000018	8810A	
DOMICILE 90 DELLE	84908440500018	8810A	
DOMICILE 90 GRANDVILLARS	84908578200019	8810A	
DOMICILE 90 FONTAINE	84908569100012	8810A	
DOMICILE 90 BAVILLIERS	84908552700018	8810A	
DOMICILE 90 BELFORT EST	84908414000011	8810A	
DOMICILE 90 BELFORT SUD	84908434800010	8810A	
DOMICILE 90 CRAVANCHE ESSERT	84908426400019	8810A	
DOMICILE 90 BELFORT NORD	84908379500013	8810A	
DOMICILE 90 BELFORT OUEST	84908450400018	8810A	
DOMICILE 90 Family	84908345600012	8810A	

Vous avez formulé auprès de notre structure, une demande d'intervention. **Nous avons effectué une évaluation individuelle à votre domicile** qui sera le lieu d'exécution de la prestation et avons établi un devis le _____

Le présent contrat est établi entre notre structure et

Mme M _____, ci-après nommé(e) « le client »

Adresse :

Code postal :

Ville :

Tel fixe :

Tel portable :

Courriel :



Assisté de, ou avec votre représentant légal (rayer la mention inutile)

Nom et Prénom :

Lien avec le bénéficiaire/ type de mesure de protection :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Téléphone :

Courriel :

1. NATURE DES PRESTATIONS

Entretien du cadre de vie et/ou Accompagnement extérieur/courses

Nombre d'heures hebdomadaire : _____

Ménage de l'ensemble du logement

Linge

Vitres

Courses et déplacements

Répit pour l'aidant

Promenade

Alimentation et hygiène des animaux dans la mesure où il n'y a aucun danger

AIDE A LA PERSONNE

Nombre d'heures hebdomadaire : _____

Petite toilette/change

Aide à la toilette

Transfert

Aide au lever et au coucher

Préparation des repas

Aide au repas

Garde d'enfant

Lien social - garde - stimulation - compagnie

Hygiène trachéo (hors acte de soin)

Autres : _____

Ces prestations sont susceptibles d'évoluer en fonction des résultats des évaluations de votre situation, de vos besoins et de vos demandes. Ces modifications feront l'objet d'un avenant quand elles concernent la mise en place d'une nouvelle prestation ou l'arrêt d'une prestation parmi plusieurs. La prestation ne donnera pas lieu à avenant dans les autres cas, par exemple en cas de modification des horaires et organisation du planning. **Attention : certaines modifications à votre demande peuvent ne pas bénéficier des aides financières extérieures (APA, mutuelle...). Nos conseillers se tiennent à votre disposition pour vous informer au cas par cas.**

Dans le cadre des interventions d'aide à la personne, vous autorisez notre établissement à informer éventuellement votre médecin traitant de la mise en place des interventions de notre service :

Oui Non

2. RYTHME DES INTERVENTIONS

Toutes les semaines Toutes les 2 semaines Tous les mois A la demande du client

Plage(s) d'intervention souhaitée(s). Mise en place sous condition d'une disponibilité du personnel. Des modifications pourront intervenir en cours de route à votre demande ou à notre initiative en fonction des impératifs de nos équipes (ex. : remplacements pour congés ou maladie).

	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
MATIN	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MIDI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APRES MIDI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SOIR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Date prévisionnelle de la première intervention :/...../.....

3. CONDITIONS FINANCIERES DES PRESTATIONS

	Prix unitaire HT	Quantité (Nbre de prestation)	TOTAL
Heures normales			
½ heures normales			
Heures dimanche et férié			
½ heures dimanche et férié			
Kilomètres courses et transport	0.35 € / km parcouru		
Frais de dossier à la mise en place	10€		
Frais de traitement de dossier annuel *	20€		
TOTAL mensuel HT (avant participation d'une aide)*	Association exonérée de TVA en vertu de l'article 261-7 du CGI.		



***Exonération des frais de traitement de dossiers en cas de prélèvement ou virement**

****Possibilités de participation financière par :**

Conseil Départemental R.S.I CARSAT M.S.A Autres (préciser) :

Communiquée directement par l'organisme financeur et sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord de(s) organisme(s) financeur(s).

D'après les ressources que vous nous avez communiquées et sous réserve de la confirmation des tarifs réglementaires en vigueur et de l'accord du ou des organisme(s) financeur(s) ou d'éventuelles évolutions de leurs tarifs.

3.1 Evolution réglementaire des tarifs

Les tarifs peuvent faire l'objet d'une ou plusieurs révision(s) en cours d'année, notamment en fonction des notifications des organismes financeurs et de nos conseils d'administration. Cette évolution peut avoir un effet rétroactif sur les tarifs. Le client pourra résilier le présent contrat dans un délai de 30 jours à partir de la date de l'information sur l'augmentation tarifaire.

3.2 Modalités de paiement

Une facture est envoyée mensuellement et indique les noms des intervenants. Les factures sont payables à réception.

Le Client réglera par

- Prélèvement automatique
- Autres (à préciser)

Le choix du prélèvement automatique permet une exonération des frais de traitement de dossiers.

4. Durée du contrat

Le présent contrat est établi conformément à la demande du client pour une durée :

- Indéterminée
- Déterminée du / / au / /



5. ORGANISATION DES INTERVENTIONS

5.1 L'évaluation individuelle préalable

L'intervention prévue par le présent contrat fait l'objet d'une évaluation individuelle préalable, et d'une évaluation annuelle pendant son déroulement.

5.2 L'évaluation dans le cadre du suivi de la prestation, prise en compte de votre avis

Une réévaluation annuelle est organisée par la Structure afin d'apprécier la situation du Client, l'évolution de ses besoins et l'efficacité de la prestation apportée.

Le client pourra aussi donner son avis sur la prestation via les organes de représentation des usagers, les groupes d'expression, et les enquêtes de satisfaction.

6. LES ENGAGEMENTS DES PARTIES

6.1 Engagements de l'établissement :

Dans le cadre du présent contrat, l'établissement s'engage à :

- Répondre au mieux aux attentes du Client;
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le Client dans le cadre de la constitution de son dossier ;
- Sauf cas de force majeure, fournir la prestation convenue sans interruption, et notamment en assurant le remplacement des intervenant(e)s, en priorité pour l'aide aux actes essentiels de la vie ;
- Fournir l'attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur ;
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du Client;
- Remettre le *Livret d'accueil* et fournir en annexe les éléments relatifs aux droits des Clients, notamment les règles de fonctionnement de la structure. En signant le contrat, le Client atteste les avoir reçus, y avoir accès et les avoir acceptés.

6.2 Engagements du Client

Dans le cadre du présent contrat, le Client s'engage à :

- Remplir et à remettre à l'établissement les informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations ;
- Valider, à chaque intervention, les heures effectuées par le salarié de la Structure,

- Respecter les dispositions du Règlement de fonctionnement, que le Client atteste avoir reçu et accepté
- Utiliser un « cahier de liaison » : Accord Refus d'un cahier de liaison

En cas de refus, le client s'engage :

- à mettre en place tout autre moyen de communication entre les différents intervenants, afin qu'ils puissent assurer au mieux leur travail de manière coordonnée
- à fournir aux salariés de l'établissement toutes les informations nécessaires au bon déroulement des interventions.

Le client peut à tout moment demander la mise en place du cahier ou du classeur de liaison auprès du responsable de son dossier.

- Respecter les conditions essentielles à la bonne réalisation de la prestation, notamment les règles d'hygiène (COVID...), de sécurité et de respect des intervenants.
 - En attachant ou enfermant les animaux domestiques.
 - En mettant à disposition des intervenants tout ce qui est nécessaire et adapté à l'exécution de leur mission (gants, produits d'entretien, matériel paramédical, souleve-personne...). Pour les personnes fragilisées et dans les cas les plus lourds, la présence de la famille pourra être demandée (aide au lever, aide au coucher...).
 - En garantissant l'accès à son domicile, soit par la remise d'un nombre de jeux de clés défini par le responsable de secteur en fonction du plan d'aide accordé, soit par tout autre moyen (boîte à clés notamment).
- Respecter les jours, les horaires et la durée des interventions programmées qui ont été décidés d'un commun accord.
- En cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation, informer la structure par écrit afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.
- Ne donner aux intervenants de la structure aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. La structure ne pourra en aucun cas être tenue responsable si le Client contrevenait à cette obligation.
- Respecter les femmes et les hommes salariés de notre établissement, quels que soient leur couleur de peau, leur religion, leur âge... Pour nous ce sont des professionnels et c'est sur cette base seule qu'ils/elles sont évalué(e)s.

En cas de non respect de ces consignes, notre structure se réserve le droit de prendre des mesures telles que la suspension des interventions jusqu'à résolution du problème, mesures pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat à notre initiative si aucune solution n'était trouvée, sans qu'aucune contrepartie ne puisse être demandée par le Client.

6.3 Organisation des remplacements

Pour des raisons d'organisation et de gestion, l'intervenant peut changer. Toutefois, l'établissement veille à proposer une compétence et une qualité de service identiques. **Par défaut, l'intervenant est remplacé le plus vite possible.**

En cas d'absence de l'intervenant à domicile, l'établissement propose au client un remplaçant. Le remplacement proposé peut modifier le nombre, la répartition et les horaires des interventions. Le client est informé par l'établissement de ces changements et peut alors refuser la proposition. En cas de refus du client, l'établissement n'est pas tenu de fournir une autre solution.

En cas de difficulté à remplacer, et sous réserve que la structure puisse y répondre, le client souhaite :

- Ne pas avoir de remplaçant (le client ne souhaite jamais de remplacement). Cette option ne concerne pas des prestations qui portent sur des actes essentiels de la vie quotidienne.
- Un remplacement dans la semaine.
- Un remplacement dans la demi-journée (ex : accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne, garde d'enfants).
- Un remplacement dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévu (ex : accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne, garde d'enfants, justifié par des impératifs médicaux/professionnels/scolaires/extra-scolaires).

En cas d'événements indépendants de notre volonté et/ou de force majeure, l'établissement peut se retrouver dans l'impossibilité de proposer des remplacements. Dans ce cas, les personnes les plus fragiles bénéficieront en priorité d'un service minimum.

7. DOCUMENTS IMPORTANTS

En plus du présent contrat et pour vous assurer le meilleur séjour parmi nos bénéficiaires, **un Livret d'accueil** vous est remis. Il présente notre structure, nos différentes activités, le petit plus qui nous



démarque et un rappel de vos droits. En annexe sont disponibles sur notre site internet et dans nos agences les documents suivants :

- Le **Règlement de fonctionnement**. Il décrit les droits et devoirs du Client et de l'établissement.
- L'organisation de la représentation des usagers. Un « **groupe d'expression** » permet aux clients qui le souhaitent d'échanger avec l'établissement pour améliorer la coopération entre nous et la qualité de prestation.
- Une **charte des droits et liberté**. Il s'agit de vos droits fondamentaux en tant que bénéficiaire de nos services.
- La liste des « personnes qualifiées » et les modalités de recours à une **médiation** en cas de litige.

Je soussigné(e) **Mme /M.** _____

déclare avoir pris connaissance du présent contrat et des conditions générales de vente.

Fait à _____

Le ____/____/____

**Signature du client ou de son représentant
légal**

Signature du représentant de l'établissement

Ce formulaire contient des données à caractère personnel vous concernant. Elles sont nécessaires à l'exécution des prestations prévues. Vous êtes informé(e) et pouvez informer la personne éventuellement concernée du traitement fait de ces données et des moyens d'exercer les droits à la protection des données sur le site www.reseau-apa.fr/rgpd.

Conditions Générales de Vente

Préambule

Notre structure délivre ses services en mode prestataire en référence à l'article L 7236-6 du *Code du travail*. En tant que service autorisé par le conseil départemental, nous sommes soumis au régime juridique des services d'aide et d'accompagnement et de soins à domicile des personnes âgées, des personnes en situation de handicap, des familles mentionnées à l'article L 312-1 du *Code de l'action sociale et des familles* (CASF).

1. Prévenance par le client en cas de modification ou d'annulation

Le client a la possibilité de **modifier** *ponctuellement* l'horaire d'intervention sous réserve que cette demande se fasse au moins **48 heures** avant la modification et sous réserve de disponibilité de personnel, en avisant notre agence durant les horaires d'ouverture du lundi au vendredi.

Si le client souhaite modifier *durablement* ses horaires, il peut le faire **8 jours** avant le jour d'intervention. Ce délai est porté à 15 jours lors des périodes de congés.

Le client a la possibilité **d'annuler** une intervention sous réserve que cette demande se fasse au moins **72 heures** avant la modification et sous réserve de disponibilité de personnel, en avisant notre agence durant les horaires d'ouverture du lundi au vendredi.

Toute prestation non décommandée dans les délais ci-dessus sera considérée comme due, excepté les situations d'urgence (hospitalisation non prévue, décès, cas de force majeure à justifier).

2. Contrôle des heures réalisées

Les prestations sont facturées sur la base des enregistrements effectués par télégestion. Le client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. L'intervenant signale son arrivée et son départ en utilisant son téléphone professionnel grâce à une étiquette de télégestion apposée au domicile du client, ou en appelant un numéro vert gratuit avec le téléphone du client. Si la télégestion n'est pas possible, le client s'engage à signer les fiches de relevé d'heures qui lui seront présentées par l'intervenant.



3. Droit d'aller et venir

Votre droit d'aller et venir est un droit constitutionnel. Il peut cependant arriver que pour des raisons de sécurité (vous ou votre proche oubliez où vous êtes, ne vous rendez plus compte de certains dangers...), vous ou votre entourage souhaitez que nous limitions vos possibilités de déplacement ou sécurisons votre domicile, par exemple en fermant la porte à clé après la fin de l'intervention.

Si tel est le cas, merci de préciser dans l'encart ci-dessous vos volontés. La signature en bas du présent contrat vaut validation. Vous aurez à tout moment la possibilité de revenir sur ces modalités, de les modifier, les amplifier ou les réduire dans le cadre de votre **Projet Personnalisé**, notamment suite à l'avis de votre médecin traitant, de l'ensemble de votre entourage et/ou de nos professionnels.

Mes volontés quant à ma sécurité :

4. Cas de force majeure

Des cas de force majeure, par exemple et de manière non exhaustive : pandémie, panne informatique générale, intempéries, mouvements sociaux, pénuries... peuvent entraîner des perturbations dans nos interventions, notamment des modifications des horaires de passage et même potentiellement l'annulation des interventions à notre initiative.

Nous choisissons dans ce cas de prioriser nos interventions au profit de nos bénéficiaires les plus fragiles. Nous espérons votre compréhension et vous demandons votre coopération. Pour garantir que le maximum de personnes soit accompagné, nous pourrions être amenés à contacter les familles, proches, voisins, pour coordonner avec eux et ponctuellement une aide minimum.

Les prestations annulées ne seront pas facturées. Le client ne pourra se prévaloir contre nous d'aucun dédommagement.

5. Tarification et facturation

Préalablement à l'exécution de la prestation, un contrat est établi et remis au client.

Le nombre d'heures ou nombre d'interventions est comptabilisé mensuellement. Le minimum facturé est de 30 minutes par intervention et au-delà, tout quart d'heure commencé est dû.

Notre structure fait parvenir, chaque mois, au client, une facture, établie sur la base du tarif de l'intervention ou, dans le cas d'une prise en charge par un organisme tiers payeur, sur la base du différentiel laissé à la charge du client. Le montant restant à la charge du client est réajusté à la date de l'accord de prise en charge. Le document notifiant l'accord de prise en charge est conservé au sein de l'établissement.

Dans l'attente d'une réponse de la prise en charge totale ou partielle par un organisme tiers payeur, ainsi qu'au-delà des heures accordées, le prix à payer est le tarif sans prise en charge.

Les conditions générales et tarifaires sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et feront l'objet d'une information écrite. Elles peuvent être consultées en permanence dans nos agences. Les tarifs du service sont impactés par les financements reçus du conseil départemental, de la CARSAT et d'éventuels autres financeurs.

Une cotisation est facturée annuellement au client, sauf pour les clients de la prestation Sortir Plus. Son montant est fixé lors de chaque Assemblée Générale.

Un forfait administratif est facturé chaque année à partir du 1er janvier de l'année suivant l'entrée à l'association. Les clients réglant leurs factures par prélèvement automatique ET utilisant la télégestion en sont exonérés.

Selon votre situation, des frais de gestion ou d'intervention pourront être facturés mensuellement. (Se référer à la grille tarifaire en vigueur).

Dans le cadre des prestations courses et déplacements, si le client ne souhaite qu'un trajet aller, l'association facture le retour à vide correspondant aux kilomètres et au temps du trajet aller multipliés par 2.

6. Réduction ou crédit d'impôt

Le recours à une structure prestataire agréée permet, si les conditions légales sont remplies, de bénéficier d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt sur le montant des dépenses restant à la charge du client, dans la limite d'un plafond annuel révisable chaque année. La réduction d'impôt est égale à 50 % du montant des dépenses effectivement supportées, retenues dans la limite d'un plafond de 12 000 euros à 20 000 euros (article 199 sexdecies du *Code général des impôts*).



L'article D7233-3 du *Code du travail* exclut la possibilité de bénéficier d'une réduction fiscale prévue par l'article 199 sexdecies du *Code général des impôts*, aux clients payant en espèces.

7. Modalités de paiement

Le paiement est effectué, de préférence par prélèvement automatique mensuel selon un mandat signé par le client, entre le 12 et le 20 du mois. Le paiement par CESU est accepté.

Les factures sont payables à réception.

8. Adaptation de l'aide

La nature des interventions est susceptible d'être modifiée en fonction de l'évolution de vos besoins et de vos ressources financières.

Dès que nécessaire, et au plus tard une fois par an, une nouvelle évaluation est réalisée. Cette évaluation, susceptible de modifier le plan d'aide, pourra entraîner la conclusion d'un nouveau devis, d'un nouveau contrat ou d'un avenant au contrat selon la modification apportée.

9. Vidéosurveillance et droits des salariés

Si le client installe des caméras chez lui alors que nos collaborateurs sont amenés à y travailler, les salariés devront être informés de cette installation ainsi que de son but (Règlement RGPD). Chaque intervenant pourra individuellement accepter ou refuser d'intervenir chez le client sur la base de son droit à l'image et au respect de sa vie privée en référence à l'article 9 du *Code civil* (protection de la vie privée) et à l'article 226-1 du *Code pénal* (enregistrement de l'image d'une personne à son insu dans un lieu privé). Le client s'engage à respecter le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) et à ne pas conserver les enregistrements au-delà de 30 jours ni à en faire un usage différent de celui annoncé. En cas d'abus, notre structure se réserve le droit de suspendre voire résilier le contrat de prestation.

10. Clauses de suspension, de résiliation du contrat, médiation

Suspension ou résiliation à l'initiative du client

L'aide peut être suspendue temporairement.

Si le client souhaite annuler une ou plusieurs interventions, il doit, sauf motif légitime, le signaler 72 heures à l'avance (samedi, dimanche et jours fériés exclus) par téléphone ou par écrit. En cas de non-respect de ce délai les prestations prévues dans les 72 heures suivant l'annulation seront facturées.

Le client peut résilier son contrat dans les conditions suivantes :

- Par écrit en recommandé avec accusé de réception un mois avant la date de fin souhaitée de la prestation. En cas de non-respect de ce délai, la prestation habituellement rendue sera facturée, sur une période de 30 jours après la notification à nos services.
- Pour un contrat de prestation inférieur à un mois, le préavis est porté à 48 heures. En cas de non-respect de ce délai, la prestation sera facturée sur la durée restante prévue.
- En cas de refus (total ou partiel) ou de non-renouvellement d'une prise en charge financière par un organisme tiers, le client peut résilier son contrat sans pénalités financières et sans préavis en adressant un courrier avec accusé de réception. Seules les interventions réalisées après l'arrêt de la prise en charge donneront lieu à facturation, au tarif en vigueur « sans prise en charge ».
- Si, lors d'une évolution des conditions tarifaires, le client n'accepte pas les montants prévus, il a la possibilité de rompre le contrat de prestation en le notifiant par écrit, en recommandé avec accusé de réception, en respectant un délai prévu à l'article 3.1 du contrat.

Résiliation à l'initiative de notre structure

Notre établissement résiliera le contrat dans les conditions suivantes :

- Non-paiement des prestations
- Non-respect des engagements du client (mise en place du matériel ...), engagements stipulés notamment dans le paragraphe 6.2 du contrat et les conditions générales de vente (CGV)
- Insalubrité du logement
- Présence d'animaux agressifs
- Problème relationnel ou attitude agressive et non-respectueuse à l'encontre du personnel de l'association de la part du client ou de son entourage (conjoint, enfants, voisins...)



- Evolution de la situation du client demandant une prise en charge n'entrant plus dans les champs de compétences des intervenants à domicile de notre structure. Nous nous réservons le droit de demander une évaluation par le médecin traitant afin de ne pas mettre en danger le client et/ou les intervenants à domicile.

L'association notifie au client la résiliation du contrat par courrier, un mois avant l'arrêt de la prestation.

En cas de danger imminent pour nos collaborateurs, nous suspendrons immédiatement la prestation. La date de suspension du contrat pourra constituer la date de notification au client sans autre formalité si, en l'absence de solution au problème, notre structure se voit contrainte de résilier le contrat. Le client ne pourra se prévaloir d'aucune compensation.

Médiation de la consommation

Conformément aux articles du code de la consommation L 611-1 et suivants et R 612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre structure, le consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) soit par courrier en écrivant au 2 RUE DE COLMAR, 94300 VINCENNES soit par e-mail en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante www.anm-conso.com.

Vous pouvez aussi vous adresser gratuitement aux « personnes qualifiées » nommées par le conseil départemental et le préfet. La liste de ces personnes se trouve dans votre Livret d'accueil.

Extinction

Le contrat prendra fin de plein droit dans tous les cas rendant impossible sa poursuite du fait du client, et notamment son admission en établissement d'hébergement pour personnes âgées ou dépendantes, son déménagement hors du département ou son décès. Dans ce cas, merci de nous en informer dès que possible.



11. Protection de vos données personnelles

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatisé destiné à faciliter la gestion du dossier du client par notre structure.

Pour réaliser la prestation prévue avec vous, nous sommes amenés à traiter des données qui vous sont personnelles (nom, coordonnées, vos besoins, données de facturation etc.).

A quoi servent vos données ?

Ces données sont collectées car leur traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu avec vous, à l'exécution des mesures précontractuelles et au respect des obligations légales. Elles sont conservées le temps de l'archivage légal puis de l'archivage de précaution. Ces durées sont accessibles sur le site www.reseau-apa.fr/rgpd.

Fournir les informations requises conditionne la bonne réalisation de la prestation conclue avec vous ou votre représentant légal. Ne pas les fournir peut conduire à la suspension ou la résiliation du contrat car nous n'aurions pas les informations suffisantes pour réaliser la prestation (ex : ne pas nous informer d'un changement d'adresse).

A moins que ne prévalent vos intérêts ou libertés et droits fondamentaux, notre structure considère comme légitime au regard de sa mission d'intérêt public d'utiliser les données vous concernant pour vous proposer d'adapter votre parcours au sein de nos services à l'évolution de vos besoins au fil du temps.

Pour les autres situations, comme par exemple l'inscription sur la liste des bénéficiaires de nos offres, informations et événements, votre consentement est requis.

Nous tenons à vous assurer d'une réelle transparence et honnêteté de notre part. Il vous est possible de contester au cas par cas tel ou tel recueil que vous jugeriez abusif. Pour cela, vous pouvez vous adresser au Délégué à la Protection des Données : dpd@apa.asso.fr ou au 06 31 93 94 92.

Notre structure ne collecte ni ne traite de données personnelles relatives aux enfants de moins de 16 ans sans accord préalable des parents ou titulaires de la responsabilité parentale à l'égard de l'enfant.

Si des données personnelles concernant des enfants venaient cependant à être collectées par notre structure, les parents ou titulaires de l'exercice de l'autorité parentale sont priés de le signaler et ont la possibilité de s'y opposer en contactant le Délégué à la Protection des Données.

Par ailleurs, comme énoncé ci-dessus, l'enfant mineur au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.



Les données éventuellement collectées au travers des objets connectés permettent de définir un profil *anonyme*. Celui-ci sert dans une logique de prévention des risques auprès du grand public et des personnes accueillies au sein de notre service.

Qui a accès à vos données ?

Vos données ne sont transmises qu'aux personnes légitimes à la réalisation de la prestation et restent au sein de l'Union Européenne. Votre consentement est requis si la réalisation de la prestation requiert l'intervention d'un partenaire non-membre de l'équipe de soin / d'accompagnement.

Responsable de Traitement et Délégué à la Protection des Données

Le responsable du traitement de ces données est le Directeur Général du Réseau APA dont est membre notre structure.

Votre Délégué à la Protection des Données vous renseigne et vous aide à exercer vos droits. Il est joignable à l'adresse dpd@apa.asso.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Délégué à la Protection des Données
Réseau APA – BP 2147, 75 allée Gluck,
68060 MULHOUSE CEDEX

Vos droits

Ces données vous appartiennent et vous pouvez y accéder, les rectifier, en limiter l'usage ou vous opposer à leur usage dans certains cas, les récupérer ou les supprimer si vous le souhaitez, notamment à la fin de la période de contrat avec nous.

Vous pouvez accéder à l'ensemble des informations sur le traitement de vos données sur notre site : www.reseau-apa.fr/rgpd et faire valoir vos droits en contactant le Délégué à la Protection des Données aux coordonnées ci-dessus.

En cas de désaccord, après avoir contacté le Délégué à la Protection des Données, vous pouvez vous adresser à la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/adresser-une-reclamation-plainte-la-cnil-quelles-conditions-et-comment>



12. Rétractation

Pour toute proposition de service faite à l'occasion d'une visite à domicile, le client dispose d'un délai de 14 jours de rétractation à compter de la date d'acceptation de l'offre de prestation de services c'est-à-dire de la signature du contrat de prestation (article L. 221-18 du *Code de la consommation*).

Le client peut utiliser le bordereau de rétractation joint au contrat pour annuler sa commande.

A la demande expresse du client, notifiée sur le document « demande d'intervention avant l'expiration du délai de rétractation », notre structure pourra intervenir avant la fin du délai de rétractation.



ANNULATION DE LA COMMANDE

Articles L 221-18 à L 221-28 du *Code de la consommation*

Conditions d'annulation :

Compléter et signer ce formulaire.

L'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception à notre agence.

L'expédier au plus tard le quatorzième jour de la commande ou si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.



BORDEREAU DE RETRACTATION

A remplir de la main du client ou de son représentant légal (dans le seul cas où celui-ci renonce à l'offre de service).

Je soussigné(e) Mme, M.

déclare annuler la commande ci-après, conformément à l'article L 221-18 du *Code de la consommation* :

Nature du service :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Fait à :

Le :

Signature du client ou de son
représentant légal :