



AGE D'OR  
SERVICES

Une présence active à vos côtés

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## DE L'OFFRE AGE D'OR SERVICES

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes dont la première lettre commence par une majuscule auront la signification qui leur est attribuée au présent article, qu'ils soient au singulier ou au pluriel :

**1.1. ÂGE D'OR SERVICES :** ÂGE D'OR SERVICES est un réseau de franchise développé par L'ÂGE D'OR EXPANSION, Société Anonyme au capital de 1 145 124 € dont le siège social est 12 rue du Ravelin - 10000 Troyes - Tél. : 03 25 82 95 75, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Troyes sous le numéro 387 617 236.

**1.2. Bénéficiaire :** personne physique agissant en dehors d'une activité professionnelle, bénéficiaire de la Prestation de Services, objet du présent Contrat.

**1.3. Conditions Générales de Vente :** les présentes conditions générales de vente dans leur version en vigueur à la date de la signature du Devis.

**1.4. Conditions Particulières :** les conditions particulières de vente, telles que précisées au Devis.

**1.5. Contrat :** le Contrat formé entre le Bénéficiaire et le Franchisé ayant pour objet une ou plusieurs Prestations de Service. Il est constitué des Conditions Générales de Vente et du Devis accepté et signé par le Bénéficiaire.

**1.6. Devis :** document définissant les Prestations de Services et les Conditions Particulières.

**1.7. Franchisé :** personne morale exerçant une activité d'aide à domicile sous l'enseigne ÂGE D'OR SERVICES au titre d'un contrat de franchise conclu avec ÂGE D'OR SERVICES.

**1.8. Prestation de Services :** toute prestation de services à la personne prévue au Devis.

**1.9. Représentant :** personne habilitée à contracter au nom, à la place et pour le compte du Bénéficiaire, en vertu d'un pouvoir conféré par une convention (représentant conventionnel), par une décision de justice (représentant judiciaire), ou par la loi (représentant légal).

**1.10. Tiers Payeur :** personne physique ou morale qui prend en charge le financement complet ou partiel des Prestations de Services pour le compte du Bénéficiaire.

### ARTICLE 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le Contrat régit l'ensemble des relations entre le Bénéficiaire et le Franchisé pour la durée prévue aux Conditions Particulières inscrites dans le Devis. Le Contrat entre en vigueur dès la signature du Devis par le Bénéficiaire ou son Représentant.

Toute souscription d'un Contrat avec ÂGE D'OR

SERVICES, implique l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente et du Devis. Le Franchisé propose la réalisation de Prestations de Services aux Bénéficiaires domiciliés en France métropolitaine et dans les DOM.

Ces Prestations de Services sont toujours effectuées dans le cadre d'une activité prestataire. En conséquence, le Franchisé n'est pas engagé par un contrat de mandat avec le Bénéficiaire.

Les Prestations de Services relèvent du cadre de la loi N° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne. Les Prestations de Services peuvent bénéficier d'une TVA réduite et peuvent ouvrir droit à une réduction d'impôt de 50% plafonnée par foyer conformément à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts (se renseigner auprès du Franchisé).

### ARTICLE 3 – MODIFICATION DES CONDITIONS DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales de Vente pourront être modifiées.

Dans ce cas, Le Franchisé en informera le Bénéficiaire trente (30) jours, au minimum, avant l'entrée en vigueur de conditions modifiées en précisant leur date d'entrée en vigueur.

En cas de refus de ces nouvelles conditions, Le Bénéficiaire pourra résilier le Contrat sans pénalité de résiliation dans un délai de deux (2) mois à compter de l'information par le Franchisé de l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

### ARTICLE 4 – SERVICES PROPOSES

Chaque Franchisé propose aux Bénéficiaires des Prestations de Service à domicile parmi la gamme de services indiquée dans la documentation remise lors de l'évaluation des besoins.

### ARTICLE 5 – DEONTOLOGIE

Le Franchisé est soumis au respect de la « Charte de déontologie ÂGE D'OR SERVICES » qui est jointe au livret d'accueil et d'informations.

### ARTICLE 6 – EVALUATION DU BESOIN ET CONTRACTUALISATION

Le Franchisé évalue le besoin du Bénéficiaire avec celui-ci. Cette évaluation est faite par téléphone ou à domicile avec l'accord du Bénéficiaire ou de son Représentant. En cas d'urgence, une visite pour l'évaluation des besoins peut être faite lors de la première Prestation de Services.

Au terme de cette évaluation, Le Franchisé remet un livret d'accueil et d'informations comportant :

- La charte de déontologie,

- Les présentes Conditions Générales de Vente avec en annexe le barème des prix unitaires,
- Des informations sur l'ensemble des Prestations de Services proposées comprenant le prix de chacune d'elles.

Un **Devis gratuit** nominatif détaillé pour toute Prestation de Services dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100€ TTC sera systématiquement remis au Bénéficiaire en deux (2) exemplaires précisant le contenu de la Prestation de Services et à la demande du Bénéficiaire pour toute Prestation de Services dont le prix mensuel est inférieur à 100€ TTC tel que prévu dans l'article 6 de l'arrêté du 17 mars 2015, relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne. Ce Devis est valable la durée indiquée. Le Bénéficiaire pourra demander une nouvelle évaluation de ses besoins au cours de l'exécution du Contrat. Cette évaluation pourra donner lieu à l'émission d'un nouveau Devis et la signature d'un nouveau Contrat remplaçant le précédent.

### ARTICLE 7 - DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Dans les situations où l'intervention à domicile ou à partir du domicile est prescrite au Bénéficiaire par les services sociaux ou demandée par l'autorité administrative ou judiciaire, le livret d'accueil et d'informations a pour objet d'informer le Bénéficiaire, sans possibilité d'en changer la nature.

Un Devis sera remis au Bénéficiaire ou à son Représentant.

### ARTICLE 8 – RECLAMATION

En cas de réclamation, le Bénéficiaire peut contacter son référent AGE D'OR SERVICES ou écrire directement au franchiseur - L'ÂGE D'OR EXPANSION, Direction Qualité, 12 rue du Ravelin, 10 000 TROYES ou contacter le 0 810 053 400 (prix d'un appel local).

### ARTICLE 9 – FOURNITURE DES CONSOMMABLES ET DU MATERIEL

Pour la bonne exécution des Prestations de Service qui le nécessitent, les consommables (eau, électricité, gaz, produits d'entretien, quincaillerie) sont fournis par le Bénéficiaire qui peut dans certains cas mandater le Franchisé pour en faire l'achat pour son compte. Ces fournitures seront facturées sans marge par le Franchisé si celui-ci doit en faire l'avance.

Le matériel nécessaire à la bonne exécution des Prestations de Service sera fourni par le



Franchisé. Si le Franchisé constate lors de son évaluation à domicile que celui-ci ne dispose pas d'un matériel nécessaire à la Prestation de Services, le Franchisé pourra le louer avec l'accord du Bénéficiaire (il sera facturé au Bénéficiaire sans marge par le Franchisé).

#### ARTICLE 10 – MISE A DISPOSITION DE LA PART DU BENEFICIAIRE, DU FRANCHISE ET CONTINUE DU SERVICE

Le Bénéficiaire s'engage à laisser, à l'intervenant à domicile, le libre accès aux installations sanitaires et à une pièce où il puisse changer de vêtements.

Le Franchisé s'engage à mettre en œuvre ses ressources humaines et matérielles afin d'assurer au Bénéficiaire les Prestations de Services. Le Franchisé s'engage à mettre à disposition des Bénéficiaires des intervenants à domicile compétents, dignes de confiance et possédant une qualification ou formation adaptée.

Pour les situations qui le nécessitent (vacances, maladie, retard, etc...), le Franchisé assure le remplacement de l'intervenant pour garantir la continuité du service, éventuellement en recourant à un autre Franchisé. Le Bénéficiaire est informé préalablement de tout changement.

#### ARTICLE 11 – RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DOMICILE

Pour tout Contrat conclu au domicile du Bénéficiaire en présence du Franchisé (contrat dit « hors établissement ») ou à l'issue d'un démarchage téléphonique (contrat dit « à distance »), le Bénéficiaire dispose d'une faculté de renonciation dans les conditions et délais prévus à l'ANNEXE DROIT DE RETRACTATION jointe au Contrat.

#### ARTICLE 12 – RESILIATION ET SUSPENSION

##### Résiliation

Le Bénéficiaire et le Franchisé ont la faculté de résilier le Contrat, à tout moment, sans pénalité financière, moyennant :

⇒ un préavis de deux (2) mois pour les contrats à durée déterminée reconductibles par tacite reconduction ou les contrats à durée indéterminée tel que cela est précisé dans les Conditions Particulières. Sont considérés comme tels tous les contrats d'aide et d'accompagnement à domicile agréés à destination des personnes âgées, des personnes adultes handicapées ou atteintes de pathologies chroniques, ou des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance, visées à l'Article L. 313-1-2 du code de l'action sociale et des familles. Conformément à l'article L. 136-2 du Code de la consommation il est rappelé au Bénéficiaire que : « *Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances*

*effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal. Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.*

⇒ *Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels* ». Un préavis de un (1) mois pour tous les contrats conclus pour une période comprise supérieure à 1 mois et inférieur ou égale à 1 an sans tacite reconduction.

⇒ un préavis de quarante-huit (48) heures pour tous les contrats conclus pour une période inférieure à 1 mois.

Par dérogation à ce qui précède, seuls les Contrats conclus sous forme d'abonnement peuvent être résiliés à tout moment, sans frais ni indemnité. La résiliation sera assortie du droit au remboursement dans un délai de quinze (15) jours des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

Dans tous les cas, la demande de résiliation est adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie.

Pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, de décès et d'hospitalisation, la résiliation du Contrat prend effet dès réception du courrier, recommandé avec accusé de réception au Franchisé, demandant cette résiliation.

En cas de refus de prise en charge financière par un Tiers Payeur, dès réception d'une notification de refus (total ou partiel), le présent Contrat peut être dénoncé, sans pénalité financière, par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord.

Dans les cas où les Prestations de Service auraient déjà débuté, le paiement des prestations déjà effectuées reste à la charge du Bénéficiaire ou du Tiers Payeur.

Le Franchisé peut résilier le Contrat de plein droit en cas de non paiement des prestations réalisées, huit (8) jours après l'envoi de la mise en demeure, restée sans effet, de régler lesdites Prestations de Service adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

##### Suspension

De même, la suspension du Contrat, dans le cadre de situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement, d'hospitalisation prend effet dès réception du courrier, recommandé avec accusé de réception par le Franchisé, demandant cette suspension.

##### Annulation

Toute Prestation de Services annulée par le Bénéficiaire, en dehors des délais prévus à cet effet, fera l'objet d'une facturation conformément aux termes prévus au barème des prix en vigueur.

#### ARTICLE 13 – REGLEMENT

Le règlement des Prestations de Service s'effectue par le Bénéficiaire ou le Tiers Payeur au moyen de chèque bancaire ou postal ou CESU pré financé ou chèques affiliés CRT ou en espèce à réception de la facture correspondante ou peut l'être à la fin de la Prestation de Services sauf indication contraire.

Tout retard de paiement pourra entraîner l'application, de plein droit et sans mise en demeure préalable, de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date d'échéance indiquée sur la facture et égales à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité de 40 (quarante) euros au titre des frais de recouvrement pourra être également perçue dans le cadre d'une procédure de recouvrement judiciaire et sur présentation d'un titre exécutoire.

#### ARTICLE 14 – REVISION TARIFAIRE

Le prix des Prestations de Services peut être révisé au cours de l'exécution du Contrat dans la limite de pourcentage fixée par avance par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances tel que prévu à l'article L347-1 du Code de l'action sociale et des familles.

Le Franchisé pourra donc, dans la limite du taux d'augmentation prévu par arrêté ministériel, une fois connu, augmenter ses tarifs à compter du 1er janvier de l'année N+1, suivant la date de signature du Contrat. Une information du nouveau barème des prix unitaires de l'année N+1 sera communiquée, soit lors de l'envoi de la facturation en janvier de l'année N+1, soit en courrier libre. Cette augmentation sera donc effective sur toutes les Prestations de Service, à compter du 1er janvier de l'année N+1.

#### ARTICLE 15 – ASSURANCES

Le Franchisé a souscrit une assurance professionnelle pour l'accompagnement véhiculé de personnes et de biens à titre onéreux et pour la réparation des dommages causés au domicile du Bénéficiaire, résultant du fait du personnel intervenant. Il doit pouvoir en apporter la justification sur demande.

Tout sinistre résultant de dommages causés par l'intervenant lors de la Prestation de Services (casse ou dégradation d'objets, ...) doit faire l'objet d'une déclaration par courrier au Franchisé.

#### ARTICLE 16 – DROIT D'ACCES

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ce droit s'exerce auprès du Franchisé, dont les coordonnées sont indiquées sur le Devis.

#### ARTICLE 17 – REGLEMENT DES LITIGES

En cas d'échec de la demande de réclamation du Bénéficiaire formée conformément à l'article 8 des CGV, ou en l'absence de réponse du référent ÂGE D'OR SERVICES ou du franchiseur dans un délai de deux (2) mois suivant la date de cette réclamation, le Bénéficiaire et le Franchisé conviennent de désigner ensemble un médiateur pour tenter de trouver une solution amiable à leur différend et de ne saisir la justice qu'en cas d'échec de la médiation.

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