



AGE D'OR
SERVICES

Une présence active à vos côtés



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DE L'OFFRE AGE D'OR SERVICES

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

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, 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. En cas de disposition contradictoire, les clauses des Conditions Particulières prévalent sur les clauses des Conditions Générales.

1.5. Contrat ou Dossier Individuel de Prise en Charge (DIPEC) : le Contrat ou DIPEC formé entre le Bénéficiaire et le Franchisé ayant pour objet une ou plusieurs Prestations de Services. Il est constitué notamment 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 L'ÂGE D'OR EXPANSION.

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.

1.11. Personne de confiance : la loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social⁽¹⁾ de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

⁽¹⁾ Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

ARTICLE 2 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

Toute souscription d'un Contrat ou DIPEC 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 notamment de la loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement. Les Prestations de Services peuvent bénéficier d'une TVA réduite et peuvent ouvrir droit à un crédit d'impôt plafonné par foyer conformément à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts (se renseigner auprès du Franchisé).

ARTICLE 3 – MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente pourront être modifiées.

Dans ce cas, le Franchisé informera par courrier postal et/ou électronique le Bénéficiaire trente (30) jours, au minimum, avant l'entrée en vigueur des conditions modifiées en précisant leur date d'entrée en vigueur.

En cas de refus de ces nouvelles conditions, le Bénéficiaire pourra résilier le Contrat ou DIPEC 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 PROPOSÉS

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

ARTICLE 5 – DÉONTOLOGIE ET CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS

Le Franchisé est soumis au respect de la « Charte de déontologie ÂGE D'OR SERVICES » et à la « Charte des droits et libertés de la personne accueillie » qui sont jointes au livret d'accueil et d'informations.

ARTICLE 6 – ÉVALUATION DU BESOIN ET CONTRACTUALISATION

Le Franchisé évalue le besoin du Bénéficiaire avec celui-ci. Cette évaluation est faite à domicile avec l'accord du Bénéficiaire ou de son Représentant. Le Bénéficiaire peut être accompagné de sa Personne de confiance. 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 et la charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Les présentes Conditions Générales de Vente avec en annexe la grille tarifaire,
- Des informations sur l'ensemble des Prestations de Services proposées,
- Des informations sur l'accès et le fonctionnement de son agence,
- La notice relative à la désignation de la Personne de confiance,
- La liste des personnes qualifiées fixée par le préfet du département, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé,
- Le règlement de fonctionnement comprenant notamment les coordonnées des services du président du conseil départemental.

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 pour la durée indiquée.

Le Bénéficiaire pourra demander une nouvelle évaluation de ses besoins au cours de l'exécution du Contrat ou DIPEC. Cette évaluation pourra donner lieu à l'émission d'un nouveau Devis et la signature d'un nouveau Contrat ou DIPEC 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 de changer la nature de l'intervention.

Un Devis sera remis au Bénéficiaire, à son Représentant ou à la Personne de confiance désignée.

ARTICLE 8 – RÉCLAMATION ET RÈGLEMENT DES LITIGES

Réclamation

En cas de réclamation, le Bénéficiaire doit contacter son référent ÂGE D'OR SERVICES ou peut écrire directement au franchiseur :

L'ÂGE D'OR EXPANSION
Direction Qualité
12 rue du Ravelin
10 000 TROYES

ou contacter le 0810 053 400 (prix d'un appel local).

Règlement des litiges

Si dans un délai de 21 jours à compter de l'envoi de votre réclamation, vous n'avez pas de réponses ou la réponse à votre demande ne vous satisfait pas, vous pourrez alors saisir la Commission de Médiation Franchise-Consommateurs (MFC) dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiation Franchise-Consommateurs

29 Boulevard de Courcelles
75008 PARIS

<https://www.mediation-franchise.com/saisir-la-mediation>

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 ou DIPEC sera porté devant le tribunal compétent.

ARTICLE 9 – FOURNITURE DES CONSOMMABLES ET DU MATÉRIEL

Pour la bonne exécution des Prestations de Services 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 Services 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 - EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Le Bénéficiaire

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

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 ou son Représentant est informé préalablement de tout changement.

ARTICLE 11 – RENONCIATION EN CAS DE VENTE À DOMICILE

Pour tout Contrat ou DIPEC 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⁽²⁾ jointe au Contrat.

⁽²⁾ En application de la réglementation relative aux contrats conclus hors établissement et aux contrats conclus à distance, vous disposez d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours (art L.221-18 du Code de la consommation) à compter de la date de signature du Contrat ou DIPEC que vous pouvez faire valoir, sans pénalités et sans motif.

Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation au Franchisé, à l'aide du bordereau détachable ou par tout autre moyen vous permettant d'exposer de manière claire et non équivoque votre volonté de vous rétracter. Nous vous recommandons d'utiliser un moyen de rétractation dont vous pourrez conserver une preuve, tel qu'un écrit adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de rétractation, le Franchisé procédera au remboursement des paiements reçus. Si toutefois la prestation avait débuté pendant le délai de rétractation, vous serez redevable des montants des prestations réalisées jusqu'à l'exercice du droit de rétractation.

ARTICLE 12 – RÉSILIATION, SUSPENSION ET ANNULATION

Résiliation

Le Bénéficiaire et le Franchisé ont la faculté de résilier le Contrat ou DIPEC, 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 en situation de handicap ou atteintes de pathologies chroniques, ou des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance, visées à l'Article L313-1-2 du code de l'action sociale et des familles. Conformément aux articles L215-1 à L215-3 du Code de la consommation il est rappelé au Bénéficiaire que : « Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un 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 non-reconduction.

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.

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 dispositions prévues à l'article L215-1 sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels mais ne sont pas applicables aux exploitants des services

d'eau potable et d'assainissement.

Selon l'article L241-3 du code la consommation, «lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal».

⇒ Un préavis de un (1) mois pour tous les Contrats ou DIPEC conclus pour une période comprise supérieure à 1 mois et inférieure ou égale à 1 an sans tacite reconduction.

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

Par dérogation à ce qui précède, seuls les Contrats ou DIPEC 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 ou DIPEC 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 ou DIPEC peut être dénoncé, sans pénalité financière, par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord.

Dans les cas où les Prestations de Services 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 ou DIPEC 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 Services adressée au Bénéficiaire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Suspension

De même, la suspension du Contrat ou DIPEC, dans le cadre de situations d'entrée en structure d'hébergement, de déménagement ou 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 à la grille tarifaire en vigueur.

ARTICLE 13 – RÈGLEMENT

Le règlement des Prestations de Services 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 chèques SORTIR PLUS ou en espèce, ou par virement bancaire ou par prélèvement automatique 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. Dans le cas de transactions entre professionnels, une indemnité de 40 (quarante) euros au titre des frais de recouvrement pourra être également perçue.

ARTICLE 14 – RÉVISION TARIFAIRE

Les Prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la prestation. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment, le Franchisé s'engageant à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur.

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'ACCÈS

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte de vos données à caractère personnel est nécessaire pour la constitution et la gestion de votre dossier de services à la personne par votre agence Âge d'Or Services.

Les traitements mis en œuvre ont pour finalité : l'évaluation de vos besoins, la réalisation de la prestation, la gestion administrative et commerciale de votre dossier, l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux, l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur, les opérations relatives à la gestion des clients et à la prospection commerciale, l'amélioration du service au client, l'élaboration de statistiques, la gestion des avis des personnes sur les produits et services.

Votre agence Âge d'Or Services et ses partenaires pourront en outre utiliser vos données à caractère personnel pour vous adresser des offres adaptées à votre profil.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de votre agence Âge d'Or Services de ses prestataires, partenaires, sous-traitants et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées.

Vos données seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'à expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation dans la limite de dix (10) ans.

Dans le cas où aucune contractualisation

n'est établie, les données vous concernant seront conservées jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivante. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de vos données personnelles. Lorsqu'un consentement est nécessaire au traitement, vous disposez du droit de le retirer. Sous certaines conditions réglementaires, vous disposez du droit de demander la limitation du traitement ou de vous y opposer.

Vous pouvez exercer ces différents droits en contactant directement votre agence Âge d'Or Services.

Vous pouvez également demander la portabilité des données que vous avez transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au dossier ou lorsque votre consentement était requis.

Les réclamations touchant à la collecte ou au traitement de vos données à caractère personnel pourront être adressées directement à votre agence Âge d'Or Services.

En cas de désaccord persistant concernant vos données, vous avez le droit de saisir la CNIL à l'adresse suivante :

**Commission Nationale
Informatique et Libertés
3 place de Fontenoy
75007 Paris**

**<https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>
01 53 73 22 22**

Pour de plus amples précisions sur le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel : www.agedorservices.com/mentions-legales/.