CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE GAIN DE TEMPS 2026

Les Conditions Générales de Prestation (CGP) ont pour objet de définir les règles contractuelles applicables à toutes les interventions réalisées par GAIN DE TEMPS, organisme autorisé de Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAD).

Elles constituent le cadre juridique commun entre le Prestataire et le Client, en complément du contrat individuel de prestation, du règlement de fonctionnement et du livret d'accueil remis au bénéficiaire.

Ces conditions précisent :

- les droits et obligations respectifs du Client et du Prestataire,
- les modalités d'organisation, de facturation, de suspension et de résiliation des prestations,
- les engagements de qualité, de sécurité et de bientraitance pris par GAIN DE TEMPS,
- ainsi que les dispositions légales issues du Code du travail, du Code de la consommation, du Code de l'action sociale et des familles (CASF) et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – UE 2016/679).

L'acceptation des présentes Conditions Générales vaut adhésion pleine et entière à l'ensemble de leurs dispositions.
Elles s'appliquent à toute prestation effectuée par GAIN DE TEMPS, sauf stipulation contraire prévue par écrit dans un contrat ou un avenant signé entre les parties.

GAIN DE TEMPS s'engage à faire évoluer les présentes conditions en fonction des textes législatifs, réglementaires ou normatifs en vigueur, notamment ceux relatifs au cahier des charges national des SAD et aux recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Adresse : 20 Rue de la Croix Verte 78130 LES MUREAUX
Numéro Unique : 01 30 22 10 01
contact@gaindetemps.fr - www.gaindetemps.fr

TABLE DE MATIÈRES

1 AVANTAGE FISCAL **3**
1.1 – Service d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt (Urssaf / DGFiP) 3
1.1.1 Conditions d'accès et d'utilisation 3
1.1.2 Fonctionnement du service 3
1.1.3 Interlocuteur du Client 4
1.1.4 Informations complémentaires 4
2 TARIFICATION, FACTURATION ET PAIEMENT **4**
2.1 TYPES DE CONTRATS ET CONDITIONS TARIFAIRES 4
2.1.1 Dispositions communes à tous les contrats 4
2.1.2 Contrat régulier – Prestation à durée indéterminée 5
2.1.3 Contrat ponctuel – Prestation à durée déterminée 5
2.1.4 Pack Essentiel – Prestation à l'heure 5
2.1.5 Pack Sérénité – Prestation forfaitaire mensuelle (contrat régulier uniquement) 5
2.2 SÉLECTION DU CONTRAT 6
3 RELATION CLIENT **6**
4 MODALITÉS D'INTERVENTION, RÉSERVATION ET VALIDATION DES DEVIS **6**
4.1 MODALITES D'INTERVENTION 6
4.2 RESERVATION D'INTERVENTION EN LIGNE 6
5 VALIDATION DES DEVIS (EN LIGNE OU PAR LES CANAUX TRADITIONNELS) **7**
5.1 Validation d'un Devis En Ligne 7
5.2 Validation D'un Devis Par Les Canaux Traditionnels 7
6 DURÉE, RÉSILIATION ET MODIFICATIONS DU CONTRAT **8**
7 ENGAGEMENTS DU CLIENT **8**
7.1 Accès au domicile et modalités d'entrée 8
7.2 Conditions de sécurité, hygiène et matériel 8
7.3 Comportement et respect du personnel 8
7.4 Informations nécessaires et obligations administratives 8
8 ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE **9**
9 ASSURANCE ET RESPONSABILITÉ **9**
10 NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL **9**
11 CONFIDENTIALITÉ - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES **9**
12 SUSPENSION TEMPORAIRE **10**
12.1 Absence prolongée et hospitalisation 11
12.2 Hospitalisation supérieure à 14 jours : 11
12.3 Dispositions financières liées à l'APA / PCH en cas d'hospitalisation 11
13 JOURS FÉRIÉS **11**
14 DROIT DE RÉTRACTATION **11**
15 COMMUNICATION ET SUPPORTS D'INFORMATION **12**
16 RESPECT MUTUEL ET COMPORTEMENT **12**
17 CONDITIONS DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE AU DOMICILE **12**
18 RÈGLEMENT DES LITIGES **13**
19 VALIDITÉ DU CONTRAT **13**

Adresse : 20 Rue de la Croix Verte 78130 LES MUREAUX
Numéro Unique : 01 30 22 10 01
contact@gaindetemps.fr - www.gaindetemps.fr

La société GAIN DE TEMPS, immatriculée au RCS sous le numéro SIRET 50120944900054, autorisée par l'arrêté n° 2018-128 conformément à la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne, est un organisme de services à la personne dûment autorisé, agissant en tant que prestataire. Tous les intervenants mis à disposition du client sont des salariés de GAIN DE TEMPS, conformément à l'article L.7232-6 du Code du travail. Le présent document constitue les conditions générales de prestation de services à la personne, intégrées au contrat conclu entre le Prestataire (GAIN DE TEMPS) et le Client (particulier bénéficiaire des services). Il est rédigé conformément aux dispositions du Code du travail (notamment les articles D.7231-1 et suivants), du Code de la consommation, du Code civil et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679). En souscrivant à une offre de services, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepte sans réserve. Toute modification sera notifiée au Client, qui disposera d'un délai de quinze (15) jours pour s'y opposer. À défaut, les nouvelles dispositions seront réputées acceptées.

1 AVANTAGE FISCAL

Conformément à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts (CGI), les dépenses engagées pour les services à la personne ouvrent droit à un crédit d'impôt égal à 50 % des sommes versées, dans les conditions et limites fixées par la législation fiscale. Ce crédit est applicable quel que soit le statut du Client (salarié, retraité, demandeur d'emploi…). Le plafond annuel de dépenses est fixé à 12 000 €, majoré de 1 500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge, sans excéder 15 000 €. Il peut atteindre 20 000 € en cas d'invalidité (article L.245-3 du Code de l'action sociale et des familles).Des plafonds spécifiques s'appliquent pour certains services :

- ☞ Bricolage : 500 €
- ☞ Jardinage : 5 000 €
- ☞ Assistance informatique : 3 000 €

L'attestation fiscale annuelle est remise au Client sous réserve du paiement intégral de toutes les sommes dues. Le Client est seul responsable de l'utilisation de cette attestation auprès de l'administration fiscale.

1.1 – Service d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt (Urssaf / DGFiP)

Le service **d'Avance Immédiate du Crédit d'Impôt** est un dispositif facultatif mis en place par l'**Urssaf** et la **Direction générale des Finances publiques (DGFiP).** Il permet au Client de bénéficier immédiatement du crédit d'impôt prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, en déduisant automatiquement 50 % du montant des prestations éligibles au moment du paiement.

1.1.1 Conditions d'accès et d'utilisation

Pour utiliser ce service, le Client doit remplir les conditions suivantes :

- ☑ être fiscalement domicilié en France ;
- ☑ disposer d'un numéro fiscal et d'un accès à son espace particulier sur impots.gouv.fr ;
- ☑ fournir à GAIN DE TEMPS les informations nécessaires à l'activation du service ;
- ☑ accepter les conditions d'utilisation fixées par l'Urssaf.

L'adhésion à ce service est **entièrement facultative**. Le Client peut choisir de l'activer ou de continuer à régler ses prestations selon les modalités classiques (facturation puis crédit d'impôt l'année suivante).

1.1.2 Fonctionnement du service

Une fois l'adhésion validée par l'Urssaf, le Client doit activer son compte sur le site dédié. Chaque mois, il recevra sur cet espace les demandes de paiement transmises par GAIN DE TEMPS. Le Client dispose d'un délai de **48 heures** pour :

- ☑ **valider** la demande de paiement, ou
- ☑ **la contester** en cas d'erreur.

Sans action du Client dans les délais, la demande pourra être validée automatiquement par le système.

1.1.3 Interlocuteur du Client

Pour toute question relative aux prestations, aux heures effectuées ou aux demandes de paiement, l'interlocuteur unique du Client reste GAIN DE TEMPS, organisme de services à la personne en charge de la gestion du contrat.

1.1.4 Informations complémentaires

Un rappel des plafonds fiscaux applicables au crédit d'impôt et aux services à la personne est accessible sur le site officiel de l'administration fiscale :
👉 https://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile

Le kit de communication officiel sur l'Avance Immédiate est disponible à l'adresse suivante :
👉 https://urssaf.fr/files/live/sites/urssaffr/files/autres/SAP-Kits-communication-Avance-immediate.zip

2 TARIFICATION, FACTURATION ET PAIEMENT

GAIN DE TEMPS propose deux modes de tarification : le contrat Essentiel (prestations à l'heure) et le contrat Sérénité (forfait mensuel). Le contrat Sérénité permet au Client de bénéficier d'une remise de 3,7 % sur le tarif horaire, sous réserve que le volume d'heures mensuel indiqué au devis soit intégralement respecté. En contrat Essentiel, le tarif horaire standard s'applique, sans remise et sans engagement sur un volume mensuel. Les prestations sont facturées selon une grille tarifaire annexée au contrat. Les tarifs sont susceptibles d'être majorés en cas d'intervention de nuit (22h-6h), les dimanches ou les jours fériés. Une facture mensuelle détaillée est transmise au Client. Le paiement s'effectue par chèque, virement, PayPal, carte bleue ou prélèvement automatique. Pour les prestations ponctuelles, le règlement doit être effectué intégralement avant le début des interventions. Pour les contrats réguliers, un dépôt de garantie correspondant à l'équivalent d'un mois de prestations est exigé lors de la signature du contrat. Ce dépôt de garantie peut être renouvelé annuellement, après information préalable du Client par écrit. Il est restitué dans un délai maximal de trois (3) mois suivant la résiliation du contrat, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues. Le dépôt de garantie ne constitue pas un paiement anticipé des prestations et ne peut en aucun cas être assimilé à une avance sur facturation, sauf accord écrit préalable entre les parties. En cas de retard de paiement total ou partiel des sommes dues, GAIN DE TEMPS se réserve le droit, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, de :

- ☞ réclamer le paiement immédiat des sommes échues ;
- ☞ appliquer des intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur, à compter du lendemain de la date d'échéance jusqu'au paiement complet ;
- ☞ suspendre temporairement les prestations jusqu'à régularisation intégrale, sans que cette suspension puisse être considérée comme une rupture abusive du contrat.

Les éventuels frais de recouvrement engagés (relances, démarches amiables ou judiciaires) pourront être mis à la charge du Client, dans la limite de ce que permet la réglementation applicable. En cas d'impayé persistant, GDT se réserve le droit de résilier le contrat, conformément aux présentes Conditions Générales, après notification écrite.

2.1 TYPES DE CONTRATS ET CONDITIONS TARIFAIRES

GAIN DE TEMPS propose deux types de contrats, selon la nature du besoin exprimé par le Client ou le bénéficiaire :

- ☞ le contrat régulier, conclu pour des prestations mises en place de manière continue, sans date de fin prédéfinie ;
- ☞ le contrat ponctuel, conclu pour une prestation réalisée sur une période déterminée, définie au devis et/ou au contrat (date de début et date de fin).

2.1.1 Dispositions communes à tous les contrats

Quel que soit le type de contrat (régulier ou ponctuel), les prestations sont réalisées conformément : au devis accepté, au contrat de prestation, et aux présentes Conditions Générales. Les prestations sont facturées selon la grille tarifaire en vigueur, annexée au contrat, et peuvent faire l'objet de majorations en cas d'intervention de nuit (22h–6h), les dimanches ou les jours fériés, conformément au devis. Le type de contrat (régulier ou ponctuel) ainsi que le mode de facturation applicable sont précisés dans le devis. Toute modification doit faire l'objet d'un accord écrit de GAIN DE TEMPS. En cas de contradiction entre le devis accepté et les présentes Conditions Générales, les dispositions du devis accepté prévalent pour la prestation concernée. Les modalités de facturation (heures planifiées ou heures effectivement réalisées/badgées) dépendent du type de contrat, du mode de financement (notamment APA/PCH) et des conditions prévues au devis. Le Client reconnaît que toute prestation réalisée au-delà du devis initial fera l'objet

Adresse : 20 Rue de la Croix Verte 78130 LES MUREAUX
Numéro Unique : 01 30 22 10 01
contact@gaindetemps.fr - www.gaindetemps.fr

d'un devis complémentaire ou d'un avenant validé préalablement.

2.1.2 Contrat régulier – Prestation à durée indéterminée

Le contrat régulier correspond à des prestations mises en place de manière continue, pour répondre à un besoin récurrent du client ou du bénéficiaire (ex. : aide à domicile régulière, entretien du logement, accompagnement, maintien à domicile). Dans le cadre d'un contrat régulier, le Client peut opter pour l'un des deux modes de facturation suivants :

- ☑ Pack Essentiel (à l'heure),
- ☑ Pack Sérénité (forfait mensuel).

2.1.3 Contrat ponctuel – Prestation à durée déterminée

Le contrat ponctuel correspond à une prestation réalisée sur une période déterminée, définie au devis et/ou au contrat (date de début et date de fin), afin de répondre à un besoin temporaire du Client ou du bénéficiaire (ex. : intervention exceptionnelle, prestation unique, remplacement ponctuel d'un aidant, besoin sur une courte période). Dans le cadre d'un contrat ponctuel, le Client est informé que la prestation est proposée uniquement sous la forme du Pack Essentiel (à l'heure), selon le tarif en vigueur mentionné au devis.

2.1.4 Pack Essentiel – Prestation à l'heure

Dans le cadre du Pack Essentiel, le Client bénéficie d'une flexibilité totale. Le Client choisit librement son rythme d'intervention (1 h/jour, 2 h/semaine, tous les 15 jours, etc.).

2.1.4.1 Caractéristiques :

- ☑ Aucune obligation de respecter un volume mensuel d'heures ;
- ☑ GAIN DE TEMPS applique strictement la durée demandée : ni plus, ni moins ;
- ☑ Les heures réellement effectuées sont facturées au tarif standard ;
- ☑ Les interventions peuvent être annulées dès lors que le préavis contractuel est respecté ;
- ☑ En cas d'annulation hors délai, l'intervention doit être reprogrammée dans le mois ou sera facturée.

2.1.4.2 Tarif :

Le taux horaire en vigueur est appliqué. Exemple : 28,90 € TTC/heure (APA/PCH). Aucune remise n'est appliquée dans le cadre de ce pack.

2.1.5 Pack Sérénité – Prestation forfaitaire mensuelle (contrat régulier uniquement)

Le Pack Sérénité repose sur un volume d'heures mensuel fixe, défini dans le devis (ex. : 40 h/mois). Ce volume doit être strictement respecté pour que la remise puisse s'appliquer.

2.1.5.1 Caractéristiques :

- ☑ Le volume d'heures mensuel est fixe et doit être respecté en totalité ;
- ☑ Les interventions sont ajustées selon la durée réelle du mois (court ou long) afin d'atteindre exactement le volume prévu :
  - ☛ Mois court (28 jours) : durée d'intervention légèrement augmentée ;
  - ☛ Mois long (31 jours) : durée d'intervention réduite.

Exemple :

Si le Client choisit 4 heures d'intervention le dimanche et que le mois comporte 5 dimanches, GAIN DE TEMPS procédera à un ajustement du planning afin de respecter le volume mensuel défini au contrat. Dans ce cadre, une intervention pourra être supprimée ou déplacée, après information préalable du Client, et sous réserve, lorsque cela est possible, de proposer une reprogrammation équivalente dans le mois concerné.

2.1.5.2 Remise :

Une remise de 3,7 % est appliquée sur le tarif horaire semaine (du lundi au vendredi) lorsque le volume d'heures prévu est totalement respecté. En cas de non-respect du volume mensuel, la remise ne s'applique pas.

2.2 SÉLECTION DU CONTRAT

Le type de contrat (régulier ou ponctuel) ainsi que le mode de facturation applicable (Pack Essentiel ou Pack Sérénité) sont précisés sur le devis et doivent être confirmés par le Client lors de l'acceptation du devis. Le choix du mode de facturation doit être indiqué sur le devis par la mention manuscrite :

☑ « Bon pour accord – contrat à l'heure (Pack Essentiel) »

ou

☑ « Bon pour accord – contrat forfaitaire (Pack Sérénité) ».

Dans le cadre d'un contrat ponctuel, le Client reconnaît que la prestation est proposée uniquement sous la forme du Pack Essentiel (à l'heure), conformément aux présentes Conditions Générales. La signature du contrat de prestation, accompagnée de son devis annexé, vaut acceptation pleine et entière du type de contrat choisi (régulier ou ponctuel), du mode de facturation applicable (Pack Essentiel ou Pack Sérénité) et de l'ensemble des conditions tarifaires qui y sont attachées. Le Client reconnaît expressément avoir été informé des modalités de facturation, des conditions d'application de la remise de 3,7 %, ainsi que des obligations liées au respect du volume d'heures mensuel dans le cadre du Pack Sérénité. Il reconnaît également avoir compris les conséquences en cas de non-respect de ces engagements. Seules les modifications validées par écrit par GAIN DE TEMPS sont prises en compte. Les conditions du contrat signé s'appliquent automatiquement à toutes les facturations. Toute contestation relative à la facturation doit être formulée par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la facture concernée. Le Client peut toutefois demander, à tout moment, à changer de mode de facturation (Pack Essentiel ou Pack Sérénité) dans le cadre d'un contrat régulier. Dans ce cas, un avenant est établi et prendra effet au premier jour du mois suivant, sous réserve d'acceptation écrite par GAIN DE TEMPS.

3 RELATION CLIENT

Toute demande de modification, réclamation ou suspension de prestation doit être adressée à :

GAIN DE TEMPS – Service Relation Client

🏠 20 Rue de la Croix Verte – 78130 LES MUREAUX

☎ 01 30 22 10 01

✉ contact@gaindetemps.fr

4 MODALITÉS D'INTERVENTION, RÉSERVATION ET VALIDATION DES DEVIS

4.1 MODALITES D'INTERVENTION

Les interventions sont réalisées entre 7h et 21h pour les prestations de jour et entre 22h et 6h pour les prestations de nuit. La durée minimale d'intervention est fixée à trente (30) minutes pour les prestations d'aide à domicile et à une heure trente (1h30) pour les prestations de confort. Le Client s'engage à garantir l'accès au domicile. Les clés sont considérées comme confiées lorsqu'elles sont remises en main propre, contre signature, à la Direction de GAIN DE TEMPS. À défaut, le Prestataire décline toute responsabilité. En cas d'absence non justifiée du Client au moment de l'intervention, GDT contacte le Client ou, le cas échéant, l'aidant afin de l'informer de la présence du salarié devant le domicile. En l'absence de réponse, l'intervenant attendra trente (30) minutes avant de repartir, et la prestation sera facturée. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas de présence non signalée d'enfants, de personnes dépendantes, d'animaux domestiques, ou de toute autre personne (y compris un travailleur ne faisant pas partie des équipes de GDT) présente au domicile, lorsque cette présence n'a pas été prévue dans le cadre de la prestation convenue.

4.2 RESERVATION D'INTERVENTION EN LIGNE

GAIN DE TEMPS met à disposition un outil de réservation en ligne sur le site www.gaindetemps.fr, permettant au Client de formuler une demande d'intervention ponctuelle à domicile (ménage, aide ponctuelle, assistance, etc.). Toute réservation en ligne devient ferme et engageante dès lors qu'elle est accompagnée du règlement d'un acompte de quinze (15) euros versé par carte bancaire ou virement. Cet acompte correspond à un acompte sur le devis global et sera déduit du montant total de la facture finale correspondant à l'intervention réalisée. La réservation est automatiquement enregistrée et transmise à GDT. Le jour et l'horaire d'intervention peuvent toutefois être ajustés en fonction des disponibilités du planning. Ces ajustements sont réalisés après concertation avec le

client, par téléphone, SMS ou e-mail, avant confirmation définitive. Dans le cadre de l'organisation des prestations (confirmation, ajustement d'horaires, transmission d'informations pratiques), GDT peut proposer au Client et/ou au bénéficiaire l'utilisation de WhatsApp en complément des échanges par téléphone, SMS ou e-mail. Le Client est expressément informé que l'utilisation de WhatsApp est strictement facultative. Le refus du Client ou du bénéficiaire d'utiliser ce canal ne peut en aucun cas entraîner une diminution de la qualité de service, un refus de prise en charge, ni une modification défavorable des conditions contractuelles. Le Client peut demander à tout moment, par écrit, la modification ou la suppression de ce mode de communication. Dans ce cas, les échanges seront réalisés par téléphone, SMS ou e-mail. GDT recommande de ne pas transmettre via WhatsApp de données sensibles (notamment des informations médicales), et rappelle que les informations échangées doivent rester limitées à ce qui est strictement nécessaire à l'organisation des interventions. **Toute demande de modification, suspension ou annulation transmise via WhatsApp n'est prise en compte qu'après confirmation écrite de GDT.** Une confirmation écrite (e-mail ou SMS) est adressée au Client, précisant la date, l'horaire et, le cas échéant, l'identité de l'intervenant. Les demandes de modification, suspension ou annulation d'une intervention réservée en ligne suivent strictement les dispositions prévues à l'article 12 – Suspension Temporaire, ainsi que, le cas échéant, à l'article 5 – Résiliation et Modifications du Contrat. Lorsque les conditions de délai et de forme prévues à l'article 12 ne sont pas respectées, l'intervention est considérée comme due et l'acompte de quinze (15) euros reste acquis à GDT.
GDT se réserve le droit de reporter une intervention en cas d'indisponibilité d'un intervenant, d'intempéries ou de circonstances exceptionnelles, dans le respect du principe de continuité du service et en informant le Client dans les meilleurs délais.
Les informations recueillies dans le cadre de la réservation en ligne sont utilisées exclusivement pour le traitement et le suivi de la demande, conformément à l'article 14 – Protection des Données Personnelles.

5 VALIDATION DES DEVIS (EN LIGNE OU PAR LES CANAUX TRADITIONNELS)

5.1 Validation d'un Devis En Ligne

GDT permet à ses clients de valider un devis directement en ligne depuis le site **www.gaindetemps.fr,** afin de simplifier la mise en place des prestations et d'assurer la traçabilité du consentement. Avant toute validation, le Client doit cocher la case obligatoire suivante :

☑ *J'ai lu et j'accepte les Conditions Générales de Prestation et la Politique de Confidentialité.*

Cette case conditionne l'envoi du formulaire et constitue la preuve du consentement éclairé du Client.
Le Client renseigne ensuite ses nom et prénom, puis clique sur le bouton « Valider et envoyer le devis ».
Cette action vaut signature électronique au sens des articles 1366 et 1367 du Code civil et manifeste l'acceptation du devis, des tarifs et des présentes Conditions Générales de Prestation.
Le devis validé est automatiquement transmis par courrier électronique à GAIN DE TEMPS et enregistré avec la date, l'heure et l'adresse e-mail du Client. Après réception, GAIN DE TEMPS confirme par e-mail la bonne prise en compte du devis. Cette confirmation vaut acceptation définitive et déclenche la procédure de mise en place de la prestation.
Les conséquences d'une éventuelle modification, suspension ou annulation après validation du devis suivent les dispositions des ARTICLES 5 et 12 des présentes Conditions Générales, sans préjudice du droit de rétractation prévu à l'ARTICLE 14.
Les devis validés en ligne sont conservés dans un registre électronique sécurisé pendant une durée minimale de cinq (5) ans. Le Client peut obtenir une copie de son devis sur simple demande à : contact@gaindetemps.fr.

5.2 Validation D'un Devis Par Les Canaux Traditionnels

En complément de la validation en ligne, le Client peut accepter le devis par l'un des moyens suivants :

1. **Signature manuscrite du devis papier** remis en main propre (au domicile du Client, en agence ou lors d'un rendez-vous), après avoir porté la mention manuscrite :
   « Bon pour accord – contrat Sérénité » ou **« Bon pour accord – contrat Essentiel »,**
   suivie de la **signature du Client ;**
2. **Retour du devis signé** par courrier postal, par courriel ou par transmission d'une photographie lisible du devis, comportant la mention :
   « Bon pour accord – contrat Sérénité » ou **« Bon pour accord – contrat Essentiel »,**
   suivie de la **signature du Client ;**
3. **Accord écrit exprès par courriel**, confirmant l'acceptation du devis, en indiquant la mention :
   « Bon pour accord – contrat Sérénité » ou **« Bon pour accord – contrat Essentiel »,**
   et en précisant **l'identité du Client** (nom, prénom), ainsi que sa **signature**, le cas échéant.

Dans tous les cas, l'acceptation du devis par l'un de ces moyens vaut acceptation ferme et définitive du devis, des tarifs applicables, ainsi que des présentes Conditions Générales. Elle autorise GDT à engager la procédure de mise en place de la prestation, dans les mêmes conditions qu'un devis validé en ligne.

6 DURÉE, RÉSILIATION ET MODIFICATIONS DU CONTRAT

Les contrats réguliers sont conclus à durée indéterminée. Chaque partie peut y mettre fin avec un préavis d'un (1) mois notifié par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de manquement grave (impayé, comportement violent, conditions d'intervention non conformes), la résiliation pourra être immédiate après mise en demeure restée sans effet. Les prestations ponctuelles sont conclues pour une durée déterminée, précisée dans le devis signé. Toute demande de modification du contrat nécessite la signature d'un avenant. En cas de résiliation anticipée d'un contrat ponctuel à l'initiative du Client, sans motif légitime et hors cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client une indemnité compensatrice. Cette indemnité est égale au montant total des heures prévues au devis et non réalisées, sur la base du tarif indiqué dans le devis initial. Il est précisé qu'en cas de facturation de cette indemnité, les éventuelles aides financières (notamment APA et PCH, attribuées par le Département des Yvelines) ne sont pas applicables et ne peuvent pas être déduites du montant restant dû par le Client, ces aides étant conditionnées à la réalisation effective des prestations. Cette indemnité a pour objet de compenser les préjudices financiers et organisationnels subis par GDT, notamment la mobilisation des ressources humaines, la planification des interventions et la réservation de créneaux au bénéfice du Client. Le Client reconnaît expressément avoir été informé de cette clause indemnitaire, conformément à l'article 1231-5 du Code civil relatif à l'évaluation préalable du préjudice contractuel.

7 ENGAGEMENTS DU CLIENT

7.1 Accès au domicile et modalités d'entrée

Le Client s'engage à garantir l'accès au domicile aux jours et horaires convenus et à fournir tout moyen d'accès nécessaire (clés, badges, codes, boîtier sécurisé, etc.). Les clés confiées à GDT sont remises contre signature, conservées sous trousseau anonymisé et scellé numéroté, et gérées selon les procédures sécurisées du Prestataire. En revanche, lorsque les clés ne sont pas confiées, leur garde et leur sécurité relèvent exclusivement du Client, et toute impossibilité d'accès non signalée rend la prestation due et facturable. Le Client doit prévenir immédiatement GDT en cas de changement de code d'accès, de perte de clé ou de tout élément susceptible d'empêcher l'entrée du personnel.

7.2 Conditions de sécurité, hygiène et matériel

Le Client s'engage à mettre à disposition un environnement propre, salubre, ventilé, chauffé et sécurisé, permettant la réalisation des interventions dans de bonnes conditions. Il fournit le matériel, les produits (y compris gants) et les consommables nécessaires aux prestations, et garantit que ces éléments sont conformes, adaptés, en bon état de fonctionnement et non dangereux. Le Prestataire décline toute responsabilité en cas d'usure, de non-conformité ou de dangerosité des produits ou équipements mis à disposition. Le Client signale sans délai toute situation pouvant présenter un risque pour les intervenants, notamment la présence d'animaux agressifs, d'objets dangereux, de sols glissants, d'appareils défectueux, d'encombrement du domicile ou de tout autre élément susceptible de compromettre la sécurité. Il informe également GDT de l'existence de tout dispositif de surveillance actif (caméra, enregistreur, système connecté…). En cas de danger manifeste, d'insalubrité ou de conditions rendant l'intervention impossible ou risquée, GDT pourra suspendre temporairement les prestations jusqu'à la mise en conformité du domicile par le Client.

7.3 Comportement et respect du personnel

Le Client adopte un comportement courtois et respectueux envers les intervenants. Il s'abstient de tout acte ou propos agressif, déplacé, injurieux ou discriminatoire, et ne filme ni n'enregistre les salariés sans leur consentement explicite. Le Client s'engage à ne pas contractualiser directement avec les salariés de GDT, à ne leur déléguer aucun pouvoir financier ou juridique, et à accepter les remplacements d'intervenants nécessaires à la continuité du service. Tout manquement grave peut entraîner la suspension ou la résiliation du contrat.

7.4 Informations nécessaires et obligations administratives

Le Client fournit toutes les informations utiles concernant sa situation, son état de santé, ses habitudes, ses risques particuliers, ses coordonnées d'urgence, sa personne de confiance et son plan d'aide APA/PCH. Il informe sans délai GDT de tout changement de situation (hospitalisation, modification du plan d'aide, nouvelles prescriptions, changement d'adresse ou de coordonnées). Le Client met à jour ses informations administratives, transmet les documents nécessaires et règle les factures dans les délais contractuels.

8 ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

GAIN DE TEMPS s'engage à :

- ☑ Effectuer une évaluation des besoins;
- ☑ Fournir un devis et une fiche de mission ;
- ☑ Garantir la confidentialité des données ;
- ☑ Mettre en place la télégestion pour les contrats PCH et APA ;
- ☑ Réaliser un suivi qualité annuelle
- ☑ Assurer la continuité de service en cas d'absence d'un intervenant.

GDT utilise un système de télégestion obligatoire pour tous les contrats financés au titre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) et de la PCH (Prestation de Compensation du Handicap). Les salariés doivent impérativement badger à l'arrivée et au départ de chaque intervention à l'aide du dispositif prévu. Les données de présence sont automatiquement transmises à la plateforme départementale ASAPRO, outil de gestion délégué par le Conseil Départemental des Yvelines. En fin de mois, la plateforme ASAPRO génère sa propre facturation en se fondant uniquement sur les heures de télégestion effectivement remontées. Sur la base de cette facture de prise en charge, GDT facture alors le reste à payer au bénéficiaire, correspondant au reste à charge non couvert par l'aide publique. Le client est informé que seules les heures badgées et validées via ASAPRO sont reconnues à des fins de facturation et de justification administrative. Pour les contrats conclus avec des clients actifs (hors prestations financées au titre de l'APA ou de la PCH, et hors personnes âgées de 60 ans et plus), la facturation est établie sur la base des heures planifiées, telles qu'indiquées dans le planning.

9 ASSURANCE ET RESPONSABILITÉ

GAIN DE TEMPS est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages pouvant survenir dans le cadre de l'exécution des prestations, dans les limites prévues par son contrat d'assurance.

La responsabilité de GDT ne saurait être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, ni en cas de dommage résultant d'un manquement du Client à ses obligations, notamment en cas de produits ou matériels inadaptés, de conditions d'intervention non sécurisées, ou d'accès impossible au domicile. Le Client s'engage à mettre en lieu sûr tout objet de valeur (espèces, bijoux, moyens de paiement, documents importants, objets fragiles). GDT ne pourra être tenu responsable de la disparition, perte ou détérioration d'objets de valeur non sécurisés par le Client, sauf faute prouvée. Toute réclamation relative à un dommage survenu à l'occasion d'une prestation devra être signalée au Prestataire dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures, par écrit, et accompagnée de tout élément justificatif utile (photos, description, circonstances). En tout état de cause, si la responsabilité de GDT devait être retenue, elle est limitée aux dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects ou immatériels, dans les limites prévues par la réglementation applicable. Le montant de l'indemnisation susceptible d'être mise à la charge de GDT, si sa responsabilité est reconnue, ne pourra excéder le montant facturé au titre de la prestation concernée, sauf faute lourde ou disposition légale contraire.

10 NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Conformément aux dispositions de l'article L. 8221-1 du Code du travail relatif au travail dissimulé, et afin de préserver la stabilité des équipes salariées, le Client s'interdit expressément d'employer, de manière directe ou indirecte, tout salarié de GDT ayant exercé des prestations à son domicile, que ce soit dans le cadre d'un emploi déclaré ou non déclaré. Cette interdiction est applicable pendant une période de douze (12) mois à compter de la dernière intervention du salarié concerné chez le Client. En cas de non-respect de cette clause, le Client sera redevable envers GDT d'une indemnité forfaitaire de mille cinq cents euros (1 500 €), à titre de clause pénale, conformément à l'article 1231-5 du Code civil. Cette indemnité est destinée à réparer le préjudice subi du fait de la déstabilisation de l'organisation de service et des coûts de recrutement supplémentaires. Il est rappelé que l'emploi dissimulé de personnel, en l'absence de déclaration préalable à l'URSSAF ou à l'administration fiscale, constitue un délit puni par l'article L. 8224-1 du Code du travail d'une peine pouvant aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende pour les particuliers employeurs. Le Client reconnaît avoir été informé de ces dispositions légales et accepte expressément cette clause par la signature du contrat de prestation.

11 CONFIDENTIALITÉ - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Toutes les informations échangées dans le cadre des prestations réalisées par GDT sont strictement confidentielles. L'ensemble des salariés, intervenants et personnels habilités de GDT s'engage à respecter les principes de neutralité, de probité, de discrétion professionnelle et de respect de la vie privée des Clients et bénéficiaires, y compris après la fin de la relation contractuelle.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement UE 2016/679) et à la loi Informatique et Libertés modifiée, **GDT** collecte, traite et conserve des données à caractère personnel concernant les Clients, les bénéficiaires des prestations et, le cas échéant, leurs aidants ou représentants légaux. Ces données sont nécessaires à la gestion de la relation contractuelle (devis, contrat, suivi), à la planification et à la continuité des interventions, à la gestion administrative, à la facturation et à la comptabilité, au respect des obligations légales et réglementaires applicables aux services à la personne, ainsi qu'à la communication avec le Client et son entourage autorisé. Les traitements réalisés par **GDT** reposent sur la base légale de l'exécution du contrat, du respect des obligations légales, et, lorsque cela est requis, sur le consentement de la personne concernée, notamment en cas de transmission d'informations à un tiers non autorisé. Les données sont accessibles uniquement aux personnels habilités de GDT, dans la limite de leurs missions, et peuvent être transmises, lorsque cela est strictement nécessaire, aux organismes financeurs ou administrations compétentes (Département, CAF, CPAM, MDPH…), aux autorités de contrôle (ARS, DREETS…), ainsi qu'aux prestataires techniques (logiciels métiers, télégestion, hébergement, archivage) agissant en qualité de sous-traitants au sens du RGPD. Aucune information ne sera communiquée à un tiers (famille, proche, aidant…) sans accord préalable du Client ou du représentant légal, sauf obligation légale. **GDT** ne procède à aucun transfert de données en dehors de l'Union européenne. **GDT** met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité et la sécurité des données. Le Client est informé que les échanges réalisés par téléphone, e-mail ou tout autre moyen de communication comportent des risques inhérents et s'engage à communiquer des coordonnées exactes et à signaler toute modification. Les données sont conservées pendant toute la durée du contrat, puis archivées conformément aux durées légales applicables, notamment cinq (5) ans pour les données liées au suivi contractuel et jusqu'à dix (10) ans pour les documents soumis à obligations comptables et fiscales. Conformément à la réglementation en vigueur, toute personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement (dans les cas prévus par la loi), de limitation du traitement, d'opposition pour motifs légitimes et, lorsque applicable, de portabilité de ses données. Toute demande peut être adressée à la Déléguée à la Protection des Données (DPO), Mme MISIUK, par :

- ☑ courriel à contact@gaindetemps.fr

ou

- ☑ par courrier à GAIN DE TEMPS – 20 Rue de la Croix Verte, 78130 LES MUREAUX.

GDT répondra dans le délai légal maximum d'un mois, sous réserve de la vérification de l'identité du demandeur. La personne concernée est également informée qu'elle peut introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client reconnaît avoir été informé de manière claire et compréhensible du traitement de ses données personnelles, des finalités poursuivies et des modalités d'exercice de ses droits. Ces informations figurent dans la politique de confidentialité de **GDT**, disponible sur simple demande et/ou sur le site internet, ainsi que dans les documents remis au Client (livret d'accueil, règlement de fonctionnement). En signant le contrat de prestation, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté la présente clause.

12 SUSPENSION TEMPORAIRE

Le Client s'engage à informer **GDT** de toute période d'absence temporaire ou prolongée (congés, hospitalisation, déplacement, etc.) afin de permettre la réorganisation des interventions. Toute demande de suspension temporaire, d'annulation ou de modification des prestations doit être formulée par le Client par mail sur contact@gaindetemps.fr et transmise à GAIN DE TEMPS **au plus tard deux (2) jours ouvrés avant le 1er jour du mois civil concerné**, afin de permettre l'organisation du planning et la continuité de service. Toute demande transmise directement à l'intervenant(e) ne vaut pas demande officielle et ne pourra pas être prise en compte. Toute modification, suspension ou annulation est effective uniquement après confirmation écrite de **GDT**. Les modalités de facturation applicables restent celles prévues au devis et au contrat. Les absences, suspensions ou interruptions temporaires des prestations ne peuvent **excéder six (6) semaines par année civile, sauf cas de force majeure dûment justifiée, au sens de l'article 1218 du Code civil** (exemples : hospitalisation). Toute demande de modification ponctuelle d'horaires, d'indisponibilité ou de changement de créneau (rendez-vous médicaux, absences courtes, contraintes exceptionnelles, etc.) **doit être communiquée au plus tard le jeudi avant 12h00** pour une prise en compte sur le planning de la semaine suivante, sous réserve des contraintes d'organisation et de disponibilité des intervenants.

Pour les prestations bénéficiant d'un financement au titre de l'APA et/ou de la PCH, le Client est informé que le Département des Yvelines ne finance et ne règle que les heures réellement effectuées et badgées via le dispositif de télégestion.
En conséquence, toute heure non réalisée, notamment en cas d'annulation, d'absence ou d'indisponibilité du bénéficiaire, ne pourra pas être prise en charge par le Département, et restera, le cas échéant, à la charge du Client, si elle est facturable conformément au devis et aux présentes conditions. Le Client est informé que l'utilisation de la télégestion (badgeage au début et à la fin de chaque intervention) constitue une condition indispensable au suivi et à la traçabilité des prestations.
Pour les dossiers financés (APA/PCH), l'absence de badgeage ou un badgeage incomplet peut entraîner l'impossibilité de facturer la prestation aux organismes financeurs, et donc l'absence de prise en charge correspondante. Dans ce cas, les heures concernées pourront rester à la charge du Client, selon les modalités prévues au devis et au contrat. Aucune annulation ne peut être effectuée au cours du mois en cours, sauf en cas de force majeure dûment justifiée, et sous réserve des conditions suivantes selon le type de contrat souscrit :

☑ Contrat Sérénité :

Dans le cadre du contrat Sérénité, les heures prévues au devis et planifiées mensuellement constituent un volume d'heures réservé. En conséquence, toute annulation ou suspension en cours de mois n'entraîne pas de diminution de la facturation, sauf cas de force majeure dûment justifiée. **Lorsque cela est possible, et sous réserve des disponibilités du service, les heures annulées pourront être :** replanifiées à une autre date, ou reportées sur une autre semaine, dans la limite du mois concerné.
À défaut de replanification ou de report, les heures initialement planifiées restent facturables, conformément au devis et au contrat.

☑ Contrat Essentiel :

Dans le cadre du contrat Essentiel, les prestations sont facturées conformément aux conditions prévues au devis.
Toute heure annulée hors délai sera facturée, sauf cas de force majeure dûment justifiée (article 1218 du Code civil).

12.1 Absence prolongée et hospitalisation

Le Client ou son représentant doit informer immédiatement GAIN DE TEMPS de toute hospitalisation, quelle qu'en soit la durée.

- ☞ Les interventions sont suspendues sans frais pendant deux (2) mois maximum.
- ☞ Au-delà de deux mois consécutifs sans intervention, le contrat est automatiquement résilié, sauf accord écrit contraire.
- ☞ Si certaines prestations sont maintenues pendant l'hospitalisation (dans les limites prévues par l'APA ou la PCH), le contrat demeure actif.

12.2 Hospitalisation supérieure à 14 jours :

Pour toute hospitalisation de plus de quatorze (14) jours, le Client ou son représentant doit :

- ☞ informer GAIN DE TEMPS au minimum sept (7) jours avant la date de sortie prévue,
- ☞ transmettre les nouvelles prescriptions médicales ou plans d'aide actualisés,
- ☞ s'assurer que le domicile est propre, chauffé et sécurisé avant la reprise,
- ☞ accepter une visite de réévaluation si nécessaire.

En cas de non-respect de la date de reprise annoncée, les interventions prévues peuvent être facturées.

12.3 Dispositions financières liées à l'APA / PCH en cas d'hospitalisation

- ☞ APA : L'allocation est maintenue pendant les trente (30) premiers jours d'hospitalisation, puis suspendue à partir du trente-et-unième (31e) jour. Elle est rétablie dès réception de l'attestation de sortie de l'établissement de soins.
- ☞ PCH : En cas d'hospitalisation ou d'hébergement en établissement (MAS, IEM, etc.), la prestation est suspendue au-delà de quarante-cinq (45) jours consécutifs et rétablie sur présentation d'une attestation de sortie.

👉 La PCH ne finance pas les heures d'aide-ménagère, ni les prestations relevant du confort ou de l'entretien du logement. Ces heures restent à la charge du bénéficiaire.

13 JOURS FÉRIÉS

Les interventions programmées un jour férié sont maintenues par défaut, afin d'assurer la continuité du service et de respecter le planning convenu avec le Client. Si le Client souhaite annuler ou reporter une intervention prévue un jour férié, il doit en informer GAIN DE TEMPS par écrit (courriel ou courrier) au plus tard le jeudi avant 12h00 pour le planning de la semaine suivante.
Passé ce délai, la prestation sera considérée comme due et facturable, sauf cas de force majeure dûment justifié (hospitalisation, décès, événement imprévisible et irrésistible). Toute demande d'annulation ou de modification hors délai pourra entraîner la facturation de la prestation initialement prévue, conformément aux dispositions de l'ARTICLE 12 – SUSPENSION TEMPORAIRE.
GAIN DE TEMPS se réserve la possibilité d'adapter ponctuellement les interventions pendant les jours fériés, notamment en cas de contraintes logistiques, de sécurité des intervenants ou de disponibilité du personnel. Ces ajustements seront communiqués au Client dans les meilleurs délais et donneront lieu, le cas échéant, à une proposition de report ou de remplacement équivalente, dans le respect du principe de continuité du service.

14 DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature du contrat ou de la validation du devis pour exercer son droit de

rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Toutefois, conformément à l'article L.221-25 du même Code, si le Client souhaite que l'exécution des prestations commence avant l'expiration de ce délai, il doit en faire la demande expresse. Dans ce cas, si le Client exerce son droit de rétractation après le démarrage des prestations, il reste redevable auprès de GDT du montant correspondant aux prestations effectivement réalisées jusqu'à la date de communication de sa décision de se rétracter, calculé au prorata du prix total convenu dans le devis ou le contrat. En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai prévu, GDT procédera, le cas échéant, au remboursement des sommes versées, déduction faite des prestations déjà exécutées, dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la réception de la notification écrite de rétractation.

15 COMMUNICATION ET SUPPORTS D'INFORMATION

Le Prestataire peut être amené à utiliser les coordonnées téléphoniques et électroniques du Client (email, téléphone, SMS) pour transmettre toute information relative aux prestations (plannings, modifications, rappels, etc.). Le Client accepte expressément cette modalité de communication et s'engage à maintenir ses coordonnées à jour. Le règlement de fonctionnement, le livret d'accueil, la charte qualité ainsi que les documents contractuels sont remis au Client lors de la signature du contrat, sous format papier ou électronique. Ils peuvent être réédités à tout moment sur simple demande. GAIN DE TEMPS utilise l'application WhatsApp comme outil de communication interne et de lien avec les bénéficiaires et les intervenants. Un groupe collectif peut être mis en place avec les bénéficiaires volontaires afin de favoriser l'échange, l'information et la dynamique participative. En parallèle, pour chaque bénéficiaire relevant de l'APA ou de la PCH, un groupe WhatsApp spécifique est créé. Ce groupe inclut uniquement les intervenants en charge du bénéficiaire concerné ainsi que les membres de l'équipe encadrante : la référente qualité, la directrice, le responsable de secteur et l'assistant d'agence. Ces groupes ont pour objectif de faciliter le suivi quotidien, la transmission d'informations utiles et le maintien de la continuité et de la qualité des prestations. Le Client est informé que l'utilisation de WhatsApp est facultative et repose sur le volontariat du bénéficiaire ou de son représentant légal. Le refus d'utiliser WhatsApp ne peut en aucun cas entraîner une diminution de la qualité du service ni un refus de prise en charge. Leur usage respecte les principes de confidentialité et de respect des données personnelles.
À cette fin, les mesures suivantes sont appliquées :

- Création de groupes fermés exclusivement composés des personnes habilitées ;
- Non-communication d'informations médicales ou personnelles sensibles sauf nécessité absolue ;
- Désactivation des sauvegardes automatiques dans le cloud sur les appareils utilisés ;
- Rappel aux salariés de désactiver le téléchargement automatique des médias ;
- Sensibilisation à la charte d'usage des outils numériques ;
- Collecte du consentement du bénéficiaire ou de son représentant légal pour l'intégration à ces dispositifs numériques de coordination ;
- Aucune donnée personnelle échangée via ces outils ne fait l'objet d'un traitement externe ou commercial.

Le Client est informé qu'aucune information ne sera communiquée à un tiers (aidant, proche, famille) sans accord préalable du bénéficiaire ou de son représentant légal, sauf obligation légale. Le Client peut demander à tout moment, par écrit, à être retiré d'un groupe WhatsApp ou à modifier les participants autorisés.

16 RESPECT MUTUEL ET COMPORTEMENT

Le Client s'engage à adopter un comportement respectueux à l'égard des intervenants, excluant toute forme d'agression verbale, physique, sexiste, raciste ou discriminatoire. Toute attitude jugée inappropriée pourra entraîner la suspension immédiate des prestations et, le cas échéant, la résiliation du contrat sans préavis après constat par le Prestataire.De son côté, le Prestataire veille au respect du même devoir de réserve, de discrétion et de neutralité de la part de ses salariés.

17 CONDITIONS DE SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE AU DOMICILE

Le Client s'engage à garantir, au sein de son domicile, des conditions de sécurité, d'hygiène et d'accessibilité conformes aux exigences légales et indispensables à la bonne exécution des prestations. Cette obligation vise à protéger la santé et la sécurité des salariés intervenant au domicile, conformément aux dispositions du Code du travail (articles L.4121-1 et suivants) et au Cahier des Charges national des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAD). À ce titre, le Client s'engage notamment à :

- maintenir un logement propre, salubre et sécurisé, sans obstacle ou danger manifeste pour les intervenants (exemples : sols glissants, tapis instables, encombrement excessif, escaliers non sécurisés, branchements électriques défectueux) ;
- assurer un éclairage, une ventilation et une température adaptés à l'activité et aux conditions d'intervention ;

- signaler la présence d'animaux domestiques et prendre toutes mesures utiles afin d'éviter tout risque (agressivité, morsure, allergènes, gêne pendant l'intervention, etc.) ;
- ne pas laisser à disposition, dans les zones d'intervention, de produits dangereux, toxiques ou inflammables, et ne pas demander au salarié de manipuler des produits présentant un risque pour sa santé ou sa sécurité ;
- garantir un accès sécurisé au domicile (accès au logement, digicode, clés, ascenseur, éclairage des parties communes) et prévenir toute situation de danger, d'insalubrité ou de menace ;
- respecter des conditions compatibles avec la santé des intervenants, notamment concernant la consommation de tabac : le Client s'engage à ne pas fumer en présence du salarié intervenant et à appliquer les mesures de prévention demandées par GAIN DE TEMPS, telles que aérer le logement, changer de pièce ou sortir du domicile le temps de fumer.

En cas de refus du bénéficiaire ou du Client de respecter ces mesures, GAIN DE TEMPS pourra considérer que les conditions de sécurité ne sont pas réunies. Dans le cadre de la mise en place du contrat, GAIN DE TEMPS peut procéder à un repérage des risques au domicile, afin d'identifier les conditions nécessitant des aménagements ou des mesures de prévention. En cas de détection d'un risque, ou de dégradation des conditions de sécurité et d'hygiène au domicile, GAIN DE TEMPS se réserve le droit, afin de préserver la sécurité du salarié et du bénéficiaire, de :

- suspendre temporairement tout ou partie de la prestation ;
- établir un rapport circonstancié et le transmettre au Client ;
- proposer des mesures correctives, aménagements ou adaptations nécessaires à la poursuite des interventions.

La reprise des interventions n'interviendra qu'après mise en conformité effective du domicile et validation par GAIN DE TEMPS. Ces dispositions s'inscrivent dans la politique interne de prévention des risques professionnels de GAIN DE TEMPS et dans le Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), dans une démarche de bientraitance, de qualité de service et de sécurité au travail.

18 RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de litige, le Client peut :

1. Adresser une réclamation écrite à GAIN DE TEMPS,
2. Saisir AME CONSO (www.mediationconso-ame.com),
3. Contacter la DREETS ou le Conseil Départemental des Yvelines,
4. À défaut, les tribunaux compétents seront ceux du lieu de résidence du Client.

19 VALIDITÉ DU CONTRAT

Le présent contrat est constitué des présentes Conditions Générales, de la fiche de mission, de la grille tarifaire et du livret d'accueil. En cas de contradiction entre les documents, la version la plus récente des Conditions Générales prévaudra.Le fait, pour GAIN DE TEMPS, de ne pas faire application ponctuelle d'une clause contractuelle ne saurait valoir renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Je soussigné(e)……, reconnais avoir reçu, lu et accepté sans réserve les présentes Conditions Générales de Prestation applicables.

Fait à ……, le ……/……/…….

Signature du client :