

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE PRESTATIONS

> Engagement éthique du bénéficiaire

Au jour de la signature du contrat de prestations et au cours du déroulement des dites prestations, le bénéficiaire s'engage à fournir loyalement toutes informations utiles à la prise en charge de sa situation et de son évolution (régime alimentaire, difficultés quelconques, contraintes physiques, familiales ou autres) ;

Le bénéficiaire s'engage solennellement au respect du personnel que Cocooning Services met à sa disposition pour la réalisation des prestations contractées, préserve toutes les conditions de sa dignité, de sa sécurité et maintient un environnement de travail aussi confortable et conviviale que possible.

> Conditions tarifaires

Les tarifs présentement indiqués sont susceptibles d'être révisés le cas échéant au 1^{er} janvier de l'année suivante, pour suivre l'évolution de nos charges et notamment lors de la hausse du SMIC.

> Paiement des prestations

Contrairement à certaines pratiques, Cocooning Services n'exige du bénéficiaire aucun acompte. En outre, le cas échéant, Cocooning Services supporte elle-même l'avance des fonds consécutive aux retards de paiement des aides (APA, mutuelles, etc.) dont il peut bénéficier et qui nous rémunèrent directement. Chaque bénéficiaire s'engage à acquitter en totalité la facture mensuelle correspondant aux prestations faites, dès réception de celle-ci, par chèque, virement ou par CESU préfinancés.

À l'échéance, nous sommes à la disposition du bénéficiaire pour envisager avec lui toutes éventuelles difficultés de paiement et les moyens de les surmonter ensemble.

Dès la signature du contrat ou dès que les circonstances l'imposent, Cocooning Services peut exiger la garantie du paiement des prestations par une (ou plusieurs) tierce personne désignée par le bénéficiaire, avec son accord. Cocooning Services vérifie le consentement de la tierce personne, qu'elle a connaissance des conditions du contrat et a pris conscience de sa qualité de garante du règlement des sommes dues par le bénéficiaire signataire du contrat, notamment en cas de défaillance de paiement ou de décès de ce dernier.

Conditions particulières concernant l'exécution du contrat

> Préservation de l'accès au domicile du bénéficiaire : règles pour la gestion des clés

Le bénéficiaire qui désire confier ses clés à l'intervenant (e) doit passer par Cocooning Services qui, avant de les confier à ce dernier (e), répertorie et numérote celles-ci afin d'être en mesure de bien identifier son propriétaire tout en préservant son anonymat et d'en suivre la trace. Si cette démarche n'est pas effectuée, Cocooning Services décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de celles-ci.

Le bénéficiaire peut demander à l'intervenant (e) de déposer la clé dans sa boîte aux lettres à la fin de sa prestation, mais ni l'intervenant (e), ni Cocooning Services, ne peuvent être tenues pour responsables des éventuelles conséquences (vol ou autres).

Le bénéficiaire peut communiquer à l'intervenant (e) le code de son alarme sous son entière responsabilité.

> Préservation de l'intérêt pécuniaire du bénéficiaire : règles particulières pour les courses

Le bénéficiaire qui confie une somme d'argent, utile pour que l'intervenant (e) puisse lui faire ses courses, le fait sous sa propre responsabilité.

• *Précaution générale* : L'intervenant (e) ne peut avoir un rapport avec l'argent du bénéficiaire que dans le cadre strict de l'exécution de sa mission. Le bénéficiaire s'engage à ne pas lui communiquer le code de sa carte bancaire et à ne pas lui donner procuration sur ses comptes. Corrélativement, l'intervenant (e) ne peut en aucun cas, accepter une procuration, un prêt, un emprunt, une donation et autres, ni même garder la monnaie des courses ou utiliser la carte bancaire du bénéficiaire.

• *Achats courants* : dans le cahier des courses (remis au bénéficiaire lors de la signature du contrat de prestations) il est nécessaire d'y porter les indications suivantes, assorties de certaines précautions :

- avant le départ en courses, inscrire la date et la somme en espèces remise à l'intervenant, vérifier la somme remise par les deux personnes - bénéficiaire et intervenant (e) - confirmée par les signatures des deux personnes.
- au retour des courses, coller ouagrafer le ticket de caisse sur le cahier dans la case prévue à cet usage, indiquer la somme rendue, vérifier la somme rendu par les deux personnes - bénéficiaire et intervenant (e) -, confirmée par la signature des deux personnes.

• *Achats importants* : les achats importants, autres que les courses pour les besoins quotidiens, doivent faire l'objet d'un écrit du bénéficiaire qui doit être préalablement transmis à Cocooning Services, pour information et contrôle de l'intervenant (e).

A noter que les frais kilométriques et autres frais de transport sont à la charge du bénéficiaire et seront inclus dans la facture en fin de mois.

> **Sécurité des prestations et de l'intervenant (e)**

Le bénéficiaire fournit le matériel pour la réalisation des prestations demandées. Ce matériel doit être en bon état de fonctionnement et présenter toutes les garanties de sécurité.

Le bénéficiaire s'engage à expliquer à l'intervenant (e) le fonctionnement du matériel mis à sa disposition dès le premier usage. Si l'intervenant (e) doit utiliser un escabeau, celui-ci doit être en bon état.

> **Prestations prévues un jour férié**

Lorsqu'un jour d'intervention prévue en semaine coïncide avec un jour férié, le bénéficiaire peut, après accord de Cocooning Services, décaler la date d'intervention de la prestation. Cet accord doit être validé au moins une semaine (7 jours), avant le jour férié. À défaut, la prestation a lieu et la majoration s'applique.

> **Conditions de remplacement du salarié absent**

Niveau d'obligation de remplacement d'un intervenant absent ou empêché :

- 0 : pas de remplacement (si non souhaité par le bénéficiaire)
- 1 : remplacement dans la semaine
- 2 : remplacement dans la journée
- 3 : remplacement dans la demi journée
- 4 : remplacement dans l'heure qui suit l'horaire initialement prévu

> **Responsabilité civile de Cocooning Services**

Cocooning Services est responsable des dommages que l'intervenant (e) pourrait causer dans le cadre de son travail chez le bénéficiaire. Cocooning Services a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile en conséquence

> **Respect de la vie privée du bénéficiaire**

- *Secret professionnel* : Le personnel de Cocooning Services intervenant (e) à domicile, est tenu au secret professionnel.
- *Droit d'accès et de rectification du bénéficiaire* : Selon la Loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Liberté », le bénéficiaire peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de Cocooning Services. Le bénéficiaire peut utiliser ce droit en s'adressant au siège de Cocooning Services et, en cas de non satisfaction, à la C.N.I.L., 8, rue Vivienne, CS 30223, 75083 Paris cedex 02.

Urgence et problème

> **En cas d'urgence ou de problème**

Vous pouvez contacter Cocooning Services directement au 06 41 81 61 57

par mail : contact@cocooning-services.fr

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 08h30 à 19h00, une permanence téléphonique est assurée 7/7 jours de 08h00 à 20h00

