

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE PRESTATIONS (DIPC)

ENGAGEMENT ETHIQUE DU CLIENT

Au jour de la signature du DIPC et au cours du déroulement des dites prestations, le client 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 client 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 convivial que possible.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs indiqués au contrat 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 client aucun acompte. En outre, le cas échéant, Cocooning Services supporte elle-même l'avance des fonds consécutive aux délais de paiement des aides (APA, PCH, mutuelles, etc.). Chaque client s'engage à acquitter en totalité sa facture mensuelle correspondant aux prestations faites, dès réception de celle-ci, par chèque, virement ou par CESU préfinancés et avant le 10 du mois.

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

Dès la signature du DIPC 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 client, avec son accord.

Cocooning Services vérifie le consentement de la tierce personne.

CONDITIONS PARTICULIERES CONCERNANT L'EXECUTION DU DIPC

PRESERVATION DE L'ACCES AU DOMICILE DU CLIENT : REGLES POUR LA GESTION DES CLES

Le client qui désire confier ses clés à l'intervenant doit passer par Cocooning Services qui, avant de les confier au professionnel, répertorie et numérote celles-ci afin d'être en mesure de bien identifier son propriétaire tout en préservant son anonymat et d'en assurer la traçabilité. Si cette démarche n'est pas respectée, Cocooning Services décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de celles-ci.

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

Le client peut communiquer à l'intervenant le code de son alarme sous son entière responsabilité.

PRESERVATION DE L'INTERET PECUNIAIRE DU CLIENT : REGLES PARTICULIERES POUR LES COURSES

Le client qui confie une somme d'argent, à l'intervenant afin de lui faire ses courses, le fait sous sa propre responsabilité.

• **Précaution générale** : L'intervenant ne peut avoir un rapport avec l'argent du client que dans le cadre strict de l'exécution de sa mission. Le client 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 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 client.

• **Achats courants** : dans le cahier des courses (remis au client lors de la signature du contrat de prestations/ DIPC) 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 – client et intervenant – confirmée par les signatures des deux personnes.
- au retour des courses, coller ou agraffer le ticket de caisse sur le cahier dans la case prévue à cet usage, indiquer la somme rendue, vérifier la somme rendue par les deux personnes – client et intervenant -, 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 client qui doit être préalablement transmis à Cocooning Services, pour information et contrôle de l'intervenant.

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

SECURITE DES PRESTATIONS ET DE L'INTERVENANT

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

PRESTATIONS PREVUES UN JOUR FERIE

Lorsqu'un jour d'intervention prévu en semaine coïncide avec un jour férié, le client 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.

RESPONSABILITE CIVILE DE COCOONING SERVICES

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

RESPECT DE LA VIE PRIVEE DU CLIENT

• *Secret professionnel* : Tout le personnel de Cocooning Services (administratif et intervenant), est soumis à une obligation de discrétion professionnelle et de non divulgation des informations récoltées dans le cadre de sa profession.

• *Droit d'accès et de rectification du client* : Selon la Loi du 6 janvier 1978 « Informatique et Liberté », le client peut demander communication et rectification de toute information le concernant qui figurerait sur un fichier à l'usage de Cocooning Services. Le client 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.

CONDITIONS DE REMPLACEMENT DU SALARIE ABSENT

Afin de garantir la continuité et la qualité des prestations, Cocooning Services assure une astreinte téléphonique. Pour ce faire, plusieurs niveaux de remplacement d'un intervenant absent ou empêché sont conjointement définis entre le client et la SCOP.

- 0** : pas de remplacement (si non souhaité par le client)
- 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

URGENCE ET PROBLEMES

> EN CAS D'URGENCE OU DE PROBLEME

15 SAMU ; 17 Police ; 18 Pompiers; 112 Centre Antipoison de Lille ; 119 lutte contre la maltraitance envers les enfants ; 3977 lutte contre la maltraitance des personnes âgées

Vous pouvez nous contacter directement :

- **par téléphone : 06 41 81 61 57**
- **par mail : contact@cocooning-services.fr**

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30,

une permanence téléphonique est assurée 7 jours /7 de 08h00 à 20h00.