Conditions Générales de Vente
DIALIE SAS - Service Autonomie à Domicile
(Conformes au décret n°2023-608 du 13 juillet 2023, au Code de l'Action Sociale et des Familles, et au Code Général des Impôts)

1. Généralités

Les présentes conditions générales de vente, ci-après « CGV », ont pour objet de régir les relations contractuelles entre la société **DIALIE SAS**, ci-après dénommée « la Société », dont le siège social est fixé 1 Impasse Mardaye 97412 Bras Panon immatriculée au RCS de Saint Denis sous le numéro **830453221** déclaré auprès de la **DEETS, le 11 juillet 2017** organisme de service à la personne enregistré sous le **N° SAP830453221**, pouvant être contactée à l'adresse mail suivante : direction@sasdialie.re et ses clients, ci-après dénommés « le Client », dans le cadre de son activité professionnelle de services à la personne. Conformément au contrat conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux CGV décrites ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec DIALIE SAS impliquent l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces Conditions Générales de Vente (CGV). Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions, ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir. Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable au jour de l'acceptation du devis par le Client est celle en vigueur à la date de l'acceptation du devis. La validation du devis par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

2. Objet et champ d'application

L'acceptation d'un devis ou la passation d'une commande par le Client implique son adhésion pleine et entière aux conditions générales ci-dessous qui prévalent sur tout document du Client, sous réserves des conditions spécifiques qui lui auront été communiquées par tout moyen, ou qui résulteraient d'une négociation approuvée par les deux parties. Aux fins des présentes, on entendra par Client toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

3. Cadre réglementaire

- Décret n°2023-608 du 13 juillet 2023 : encadrant l'organisation et l'évaluation des Services Autonomie à Domicile (SAD).
- Articles L.311-3 et suivants du CASF : garantissant le respect des droits fondamentaux des usagers (dignité, intimité, autonomie, participation).
- Code Général des Impôts (CGI) : ouvrant droit au crédit d'impôt pour l'emploi d'un salarié à domicile (article 199 sexdecies CGI).
- Service d'avance immédiate (crédit d'impôt instantané) : dispositif permettant aux bénéficiaires de déduire immédiatement 50 % du montant des prestations éligibles.

4. Prestations proposées

DIALIE SAS est agréé par la préfecture de la Réunion (SAP830453221) – agrément pour services à la personne et le Service Autonomie à Domicile, pour intervenir au domicile des particuliers pour des prestations de ménage, repassage, entretien des espaces, gardes d'enfants de plus de trois ans avec activités, assistance aux personnes, aides aux démarches administratives, jardinage, petit bricolage, Prestations Aides CGSS et Aide Mutuelle, assistance aux personnes hors prises en charge APA / PCH et accompagnement hors domicile. Les prestations sont exécutées avec les moyens et le personnel du choix de DIALIE. Le recrutement du personnel de DIALIE est effectué avec la plus grande rigueur. Les prestations sont réalisées par du personnel qualifié, conformément aux référentiels de la Haute Autorité de Santé (HAS) et aux obligations du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et une expérience professionnelle de plus de trois ans (non diplômé). Le sens du service et de la valeur de l'humain au cœur de ses activités est une priorité. DIALIE veille à la bonne tenue de ses employés et à faire respecter la dignité humaine (et le consentement des personnes), les règles d'hygiène, de sécurité et autres applicables sur le lieu d'exécution du contrat.

Exemple de prestations : Aide à la vie quotidienne (toilette, habillage, repas, mobilité), Soutien à l'autonomie et accompagnement social, Entretien du cadre de vie pour un bien-être de la personne, Accompagnement extérieur (courses, rendez-vous médicaux), Actions de prévention et de maintien du lien social.

5. Devis et commande

DIALIE intervient sur demande expresse du client. Le devis est gratuit pour toute demande de prestations quand le client lui en fait la demande, il sera adressé par DIALIE au Client par courrier électronique ou par remise en main propre. Le devis précisera

- La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;
- Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;
- Le nom et l'adresse du client ;
- Le lieu ou les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le Client ;
- La description de chaque prestation proposée ;
- Les jours et horaires prévus pour les prestations demandées par le client ;
- Le prix horaire de la prestation HT et TTC, avant tout avantage fiscal ou aide de la CAF ;
- Le coût réel des prestations après les aides fiscales ;
- Les frais pour les déplacements réalisés à la demande du client (courses, accompagnement des enfants, ...) ;
- Les frais de gestion mensuels si prévus dans le devis

Le contrat de prestations de services établi à la suite du devis reprend tous les éléments règlementaires nécessaires au bon déroulement des prestations. En signant ce contrat, le client atteste avoir pris connaissance des grilles tarifaires, du mode de calcul des suppléments éventuels et de l'ensemble des CGV (conditions générales de ventes).

Pour confirmer sa commande de manière ferme et définitive, le client devra retourner le contrat sans aucune modification par courrier électronique ou par remise en main propre, dûment signé et daté avec la mention « Bon pour Accord ». Le devis sera validé après renvoi du contrat, accepté et signé, accompagné d'un RIB et d'un mandat SEPA. Le paiement d'avance sera demandé pour les interventions ponctuelles. A défaut de réception de l'accord du client et des éléments précédemment énumérés, le prestataire se réserve le droit de ne pas commencer sa prestation.

6. Modalités de souscription et responsabilité

La signature d'un contrat de prestation ou de prise en charge individuel (DIPC) précise les besoins relevant d'une évaluation préalable, les horaires, les tarifs et les modalités d'intervention. Il fait suite à une Évaluation initiale des besoins réalisée avec le client (bénéficiaire ou usager) et/ou ses proches. Il est possible d'adapter le contrat en fonction de l'évolution de la situation à tout moment, à la demande, à la suite d'un évènement. Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation du prestataire est une obligation de moyen. Le prestataire s'engage à réaliser les prestations conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière, aux termes et conditions de l'accord. DIALIE s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires applicables. Le prestataire est couvert par une assurance en responsabilité civile. DIALIE ne peut en aucune façon être tenu responsable des dégâts qui sont le fait de la défectuosité ou de la vétusté des locaux ou du matériel du client.

7. Tarifs et facturation

- Les tarifs sont fixés selon la grille communiquée au bénéficiaire avant toute intervention et sont exprimés en euros et comprennent la TVA (2.10% pour toutes les prestations sauf pour le jardin avec une TVA à 8.5%)
- Les prestations ouvrent droit au crédit d'impôt de 50 % conformément au CGI et Le bénéficiaire peut opter pour le service d'avance immédiate (crédit d'impôt instantané), réduisant immédiatement le reste à charge.

DIALIE se réserve le droit de modifier à tout moment son tarif horaire ou les frais annexes demandés au client. Dans ce cas, le client sera averti au moins 1 mois avant l'application de l'augmentation du tarif et pourra stopper les prestations sans aucune pénalité en respectant ce même délai de 1 mois. Les travaux de nuit (de 21h à 7h), les samedis, dimanches et jours fériés induisent un supplément qui sera précisé sur le devis. Le tarif horaire sera majoré éventuellement de frais administratifs détaillés dans chaque devis et contrat.

8. Facturation

Chaque mois, le client reçoit une facture détaillant l'ensemble des prestations réalisées au cours du mois écoulé, ainsi que les éventuels frais annexes. Le nombre d'heures facturées est établi sur la base, des relevés d'heures papier signés par le client (feuille de présence) lorsqu'il est présent au domicile, ou des relevés électroniques issus du système de télégestion. La télégestion repose sur un téléphone portable, propriété de DIALIE, confié à l'intervenant(e). Ce téléphone est équipé d'une application permettant de lire un badge NFC personnalisé et unique, déposé au domicile du client. Ce badge ne contient que le numéro d'identification du client et garantit la traçabilité des interventions. Les heures ainsi relevées, qu'elles soient signées par le client ou enregistrées par télégestion, font foi et ne peuvent être contestées. Toute intervention d'une durée inférieure à une heure est facturée comme une heure complète.

9. Délai de rétractation et exception

Conformément à l'article L. 221-18 « Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25. »

Le droit de rétractation ne s'applique pas si : Le service a été pleinement exécuté avant la fin du délai de 14 jours, avec l'accord du consommateur, le consommateur a demandé une exécution immédiate (ex. intervention urgente dès le lendemain).

Exemple : si un client signe un contrat pour du ménage hebdomadaire et demande expressément que la première intervention ait lieu dès le lendemain, elle **renonce à son droit de rétractation** pour cette prestation déjà réalisée.

En application de l'article L.221-25 du Code de la consommation si le Client souhaite que le contrat débute avant la fin du délai de rétractation prévu à l'article L. 221-18, il reconnait qu'il ne dispose plus du droit à rétractation.

10. Aides de la CAF

Les clients faisant réaliser des gardes d'enfants de 3 ans à 6 ans par les salariées de DIALIE peuvent bénéficier d'une aide financière de la CAF dont ils dépendent. DIALIE explique le fonctionnement de ces aides et simule leur montant mais ne peut garantir leur versement : il convient à chaque client de vérifier auprès de la CAF le montant qui va lui être versé et de relancer la CAF en cas de problème. Un retard de versement de l'aide de la CAF ne pourra justifier un retard de paiement des factures de DIALIE. La CAF impose d'avoir effectué un minimum de garde par mois pour avoir le droit à l'aide. Chaque client est tenu de vérifier régulièrement le total des heures du mois en cours, afin de ne pas arriver en fin de période avec des heures manquantes. Si la facture comprend moins d'heure que le minimum exigé par la CAF, le client devra régler ces heures réellement effectuées, sans pouvoir bénéficiez d'une aide financière de la CAF pour le mois en question. Le client pourra compléter ses besoins et arriver au minimum exigé par la CAF en demandant une remplaçante dans le cas où votre intervenante habituelle ne pourrait pas intervenir sur des horaires différents des créneaux habituels réguliers (exemple : enfant malade devant rester au domicile, vacances scolaires...). DIALIE ne sera pas tenu responsable s'il manque des heures pour que le client atteigne les heures demandées par la CAF.

Pour obtenir l'aide de la CAF : Le client devra faire la demande du complément de libre choix du mode de garde directement auprès de la CAF en précisant qu'il fait appel à une entreprise et non à une assistante. Chaque mois, avec chaque facture, DIALIE édite une **attestation. Le client** doit vérifier l'exactitude des éléments figurant sur son attestation et en particulier les nom, prénom, date de naissance de l'enfant et n° d'allocataire, il lui appartient **d'envoyer directement l'attestation à la CAF ou MSA dont il dépend**. Si des erreurs ou des manques d'informations apparaissent, le client en averti rapidement DIALIE. Pour le bon fonctionnement de l'aide, le client s'inscrit chez DIALIE avec le nom du responsable de l'enfant qui a été enregistré par la CAF.

11. Crédit impôt « Service à la personne »

DIALIE est une entreprise de services à la personne dont les prestations (ménage, repassage, garde d'enfant, jardinage, petit bricolage, aide administrative, assistance à la personne, accompagnement hors domicile) ouvrent droit au crédit d'impôt prévu par **l'article 199 sexdecies du Code général des impôts**, dès lors que les interventions sont réalisées au lieu de résidence du bénéficiaire, y compris lorsqu'il s'agit d'une résidence provisoire. La liste complète des services éligibles figure à l'article D7231-1 du Code du travail. Le crédit d'impôt correspond à 50 % des dépenses effectivement supportées par le bénéficiaire. Seules les sommes restant à sa charge peuvent être déclarées, après déduction des aides perçues pour l'emploi d'un salarié à domicile (par exemple : Allocation personnalisée d'autonomie – APA, complément de libre choix du mode de garde versé par la PAJE, ou encore aides financières attribuées par un comité d'entreprise ou par l'employeur, directement ou via le chèque emploi service universel – CESU). Sous certaines conditions, le bénéficiaire peut accéder au dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt, mis en place par DIALIE en partenariat avec son éditeur de logiciel, l'Urssaf et la Direction générale des Finances publiques. Ce service permet d'éviter l'avance de la part des charges couvertes par le crédit d'impôt et de réduire immédiatement le reste à payer. Le dispositif d'avance immédiate est réservé aux particuliers inscrits par leurs organismes et n'a pas de caractère obligatoire. L'éligibilité est vérifiée par l'ACOSS lors de l'inscription, notamment la reconnaissance par la DGFIP et l'existence d'une période fiscale déclarée (au moins une déclaration de revenus réalisée). L'activation du compte s'effectue sur le site dédié de l'Urssaf. Les demandes de paiement émises par DIALIE apparaissent sur ce compte et doivent être validées ou contestées dans un délai de 48 heures. Passé ce délai, elles sont automatiquement validées. L'Urssaf procède ensuite au prélèvement bancaire du reste à payer (montant de la prestation – montant de l'avance immédiate de crédit d'impôt – acompte éventuel, limité à 50 % du montant de la prestation) et reverse la totalité de la prestation à DIALIE. En cas de question, DIALIE demeure l'interlocuteur privilégié du bénéficiaire. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site officiel de l'administration fiscale : impots.gouv.fr – emploi à domicile.

12. . Modalités de paiement et retard

Les factures sont payables à réception par prélèvement bancaire opéré par DIALIE, par prélèvement de l'URSSAF (Avance immédiate du crédit d'impôt – voir Article précédent) ou par CESU préfinancés dématérialisés. Il est également possible de régler par chèque, virements bancaires ou espèces. Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé. Le client peut payer par CESU préfinancés ET par prélèvement (de DIALIE mais pas de l'Urssaf): dans ce cas, il convient de faire parvenir à DIALIE les CESU préfinancés AVANT l'établissement de la facture. Il sera prélevé le solde restant dû après enregistrement des CESU. Les CESU donnés pour paiement d'avance sont valables un an après réception par DIALIE. Au-delà, si les prestations commandées n'ont pas été suffisantes pour les utiliser, ils sont acquis à DIALIE et aucun remboursement ne pourra être demandé. Lors de l'acceptation du devis, et si le devis stipule le paiement d'un acompte ou le paiement d'avance, le client devra verser la somme demandée. Le début des travaux interviendra après encaissement de ce montant. Le solde sera facturé à l'issue de la prestation.

13. Retard de paiement

Tout retard ou défaut de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité immédiate de l'ensemble des sommes restant dues par le client (article 1231-6 du Code civil). Une pénalité de retard est appliquée sous forme d'intérêts au taux contractuel de 1,5 % par mois de retard, calculés sur le montant TTC des sommes impayées. Ces intérêts courent à compter du lendemain de la date d'échéance indiquée sur la facture et sont calculés prorata temporis jusqu'au règlement intégral. Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est également due en cas de retard de paiement. Celle-ci est fixée à 70 €, en sus des pénalités de retard. Après trois rappels restés infructueux, DIALIE se réserve le droit de confier le recouvrement à un prestataire spécialisé en contentieux. Les frais correspondants seront intégralement supportés par le client. En outre, tout retard de paiement confère à DIALIE le droit de suspendre immédiatement l'exécution des prestations en cours et de refuser toute nouvelle demande tant que les sommes dues n'ont pas été réglées.

14. Droits et obligations des parties

Obligations du prestataire : Continuité et sécurité du service : Le prestataire garantit la continuité des interventions et la sécurité des prestations, dans le respect des droits fondamentaux de la personne tels que définis par le Code de l'action sociale et des familles (CASF). Respect de la dignité et des libertés individuelles : Les prestations sont réalisées dans le respect de la vie privée, de l'intimité, des convictions et de l'autonomie du bénéficiaire. Confidentialité : Le prestataire s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les informations fournies par le client et désignées comme telles. Aucune information relative aux prestations réalisées ne peut être divulguée, sauf lorsqu'une communication est légalement requise (formalités administratives ou obligations réglementaires). Exécution conforme : Le prestataire s'engage à mettre en œuvre et respecter les dispositions prévues dans le devis et le contrat remis au client.

Obligations du client : Évaluation des besoins : Le client s'engage à compléter, avec l'intervenant(e), la fiche d'évaluation de ses besoins afin de permettre une adaptation optimale des prestations. Mise à disposition de matériel adapté : Le client fournit à l'intervenant(e) le matériel nécessaire en bon état, garantissant un travail en toute sécurité (y compris sièges auto homologués en cas de transport d'enfant). Produits nécessaires : Le client met à disposition les produits indispensables à la bonne exécution des prestations (produits ménagers, équipements spécifiques). Prévention des risques : Le client s'interdit de demander des prestations mettant en danger l'intervenant(e) ou les enfants, telles que : utilisation de piscine, montée sur des meubles, travail en équilibre instable (fenêtres, échelles, etc.). Information des modifications : Toute modification de la demande (nature ou horaires des prestations) doit être communiquée directement à la structure DIALIE, même si elle a été évoquée avec l'intervenant(e), salarié(e) de DIALIE.

Interdiction d'emploi direct du personnel : Pendant toute la durée du contrat et pendant une période de 12 mois après son expiration, le client s'interdit d'employer, sous quelque forme que ce soit, les salariés de DIALIE ayant été affectés à son domicile. Toute infraction constatée entraîne l'application d'une clause pénale équivalente à trois mois de prestation. Le prestataire rappelle que le travail dissimulé est passible de sanctions pénales conformément au Code du travail.

Respect du personnel : Le client s'engage à ne commettre aucun acte de malveillance, de maltraitance ou de violence, y compris verbale, à l'égard du personnel employé par DIALIE. Le client s'interdit toute accusation mensongère ou de mauvaise foi visant à imputer au personnel des dégradations ou des vols. Le client s'engage à ne confier aucune délégation ou responsabilité portant sur ses avoirs, biens, valeurs, bijoux ou fonds à l'intervenant(e).

15. Annulation et délai de prévenance

Interventions non réalisées du fait du client :

Toute intervention qui ne peut avoir lieu en raison du client, alors que le salarié de DIALIE s'est déplacé, sera intégralement facturée. Cela inclut notamment les cas d'absence du client ou de problème d'accès au logement (clé, digicode, etc.).

Motifs légitimes : Aucune facturation ne sera appliquée si le client justifie d'un motif légitime, tel qu'un incident ou accident survenu dans la journée n'ayant pas permis de prévenir la structure DIALIE, ou un cas de force majeure.

Annulation avec prévenance : Les interventions annulées par le client avec un délai de prévenance d'au moins **7 jours calendaires** ne donnent lieu à aucune facturation.

Annulation tardive sans déplacement du salarié : Les interventions annulées ponctuellement par le client moins de 48 heures avant l'horaire prévu, sans déplacement du salarié, sont facturées à 100 % de la durée prévue, sauf en cas de motif légitime dûment invoqué (maladie, hospitalisation, force majeure).

En cas de manquement grave, la résiliation peut être immédiate.

16. Durée et Résiliation

La durée des prestations est définie dans le devis ou le contrat. **Chaque contrat « avec engagement » a une durée de 6 mois minimum à 1 an avec une conduite par tacite reconduction**. Chaque partie se réserve la possibilité de résilier à tout moment le contrat pour des raisons personnelles en respectant un délai de **préavis d'un (1) mois.** Ce délai peut être réduit avec un accord des deux parties, en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du contrat et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante. Le contrat prendra fin, à cet effet après l'envoi par la partie requérante d'une lettre simple, d'un mail ou d'un courrier recommandé avec Accusé Réception mentionnant ou pas le motif de la résiliation. En cas d'incapacité ou d'impossibilité d'y remédier dans le délai susmentionné, la Partie requérante sera habilitée à résilier le Contrat immédiatement. Modalité de la résiliation : le client pourra demander une résiliation par courrier électronique en demandant de la part de DIALIE un accusé de réception du mail ou par courrier recommandé avec Accusé Réception.

17. Protection des données personnelles

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations, DIALIE collecte et traite certaines données personnelles des clients (identité, coordonnées, informations nécessaires à l'organisation des interventions). Ces données sont utilisées exclusivement pour la gestion administrative et opérationnelle du service, conformément au Règlement (UE) 2016/679 – RGPD et à la loi Informatique et Libertés. Elles ne sont jamais communiquées à des tiers non autorisés.

Le client dispose, en application des articles 15 à 22 du RGPD, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de ses données, ainsi que du droit à la portabilité. Il peut exercer ces droits auprès de DIALIE, responsable du traitement, et introduire une réclamation auprès de la CNIL en cas de litige. Les données sont conservées uniquement pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et contractuelles. Les informations recueillies dans le présent contrat sont enregistrées dans un fichier informatisé par le service administratif de DIALIE que le Client peut contacter à l'adresse suivante direction@sasdialie.re.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter DIALIE par mail à l'adresse suivante direction@sasdialie.re. par téléphone au numéro suivant : 02.62.52.51.24 ou par voie postale à l'adresse suivante : 1 Impasse Mardaye Local n°4 97412 Bras-Panon.

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

18. Réclamations et médiation

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

19. Loi applicable

Les présentes CGV sont régies par le droit français, notamment le CASF, le CGI, et les textes relatifs aux services médico-sociaux.

Di Alie
SERVICE AUTONOMIE A DOMICILE