

Crédit Agricole Services à la Personne

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'OFFRE DE SERVICES A LA PERSONNE POUR LES SALARIÉS CONCERNÉS PAR LE DÉMÉNAGEMENT « EVERGREEN »

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les dispositions ci-dessous ont pour objet de définir les conditions de coordination et de délivrance de Services à la Personne dans le cadre de la loi n°2005-841 du 26/07/2005 relative au développement des Services à la Personne.

Les Services à la Personne définis à l'article D7231-1 du Code du travail ont été regroupés selon les catégories suivantes :

- **entretien de la maison et travaux ménagers** (entretien de l'intérieur de la maison, entretien du linge, grand nettoyage, nettoyage des vitres...),
- **petits travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage** (entretien courant du jardin et du potager familial, tonte de la pelouse, ramassage des feuilles...). Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux **dans la limite de 3 000 € par an et par foyer fiscal**,
- **prestations de petit bricolage** (mise à disposition d'un homme toutes mains pour des petits travaux ne nécessitant pas l'intervention d'un artisan tel que plombier, électricien, chauffagiste, serrurier, vitrier, menuisier, peintre, maçon...). La durée maximale par intervention est de 2h et le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux **dans la limite de 500 € par an et par foyer fiscal**,
- **garde d'enfant à domicile** (garde régulière ou occasionnelle d'enfant en journée, ou en périscolaire après la crèche/école...),
- **aide à la personne** (hygiène de vie, aide à l'alimentation, soutien des activités intellectuelles sensorielles et motrices, entretien du domicile, accompagnement hors du domicile...),
- **soutien scolaire à domicile** (accompagnement de l'enfant dans les devoirs, la préparation aux examens, l'approfondissement de matières...),
- **cours à domicile** (cours particuliers pour adultes, cours de musique, cours de langue...),
- **préparation de repas à domicile y compris le temps passé aux commissions**,
- **livraison de repas à domicile** (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- **collecte et livraison à domicile de linge repassé** (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- **garde-malade** (à l'exclusion des soins),
- **livraison de courses à domicile** (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- **assistance informatique et Internet à domicile hors matériel professionnel** (installation, mise en service, initiation, dépannage de matériel informatique hors dépannage à distance). Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux **dans la limite de 1 000 € par an et par foyer fiscal**. Le changement de pièce de rechange n'entre pas dans le dispositif fiscal des Services à la Personne,
- **gardiennage du domicile** (passage régulier au domicile, ne comprend pas les systèmes d'alarme et de télésurveillance),
- **assistance administrative à domicile** (aide au remplissage de formulaires divers, rédaction de courriers simples, classement de papiers...).

Sont exclues de manière générale, toutes les tâches et prestations qui n'ouvrent pas droit à avantage fiscal selon la loi de finances en vigueur et qui de ce fait, ne s'inscrivent pas dans le cadre de la loi sur les Services à la Personne.

Les Services à la Personne pourront évoluer en fonction de la réglementation. Ces modifications vous seront communiquées.

Vous pouvez retrouver le catalogue détaillé de l'ensemble de nos prestations sur <https://evergreen.ca-cesu.fr> ou sur simple demande en appelant le **0 800 805 820** ou en écrivant à :

Crédit Agricole Services à la Personne
 Technoparc Circuit des 24h, CS 41903
 72019 Le Mans Cedex 2.

Les prestations de Services à la Personne sont organisées par VIAVITA, société de Services à la Personne agréée par les Pouvoirs publics, désignée ci-après sous la dénomination Crédit Agricole Services à la Personne.

Crédit Agricole Services à la Personne organise la mise en place, gère le suivi et la facturation de la prestation et prend en charge le suivi après-vente.

Crédit Agricole Services à la Personne fait appel à des prestataires, employant des intervenants qui réalisent la prestation dans le respect des critères de qualité fixés par Crédit Agricole Services à la Personne.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Crédit Agricole Services à la Personne vous donne accès à un nombre illimité d'organisation de prestations parmi les services disponibles définis ci-dessus. Les prestations peuvent correspondre à un besoin régulier ou ponctuel.

Cette offre est valable à compter de votre adhésion au dispositif d'accompagnement « Evergreen Services à la Personne », indépendamment de l'utilisation des CESU préfinancés accordés par votre employeur.

COMMANDES DE PRESTATIONS PAR TÉLÉPHONE

Après avoir composé le **0 800 805 820**, vous vous identifiez par le numéro de matricule qui vous est strictement personnel. La commande est effective dès lors que vous avez accepté les conditions de la prestation, et notamment les prix.

CONFIRMATION DE COMMANDE

Dès acceptation de la commande, une confirmation de commande des prestations vous est adressée par courrier ou par courriel. Ce document décrit les caractéristiques de la prestation commandée (tarification, date d'intervention, fréquence, nombre d'heures...).

ANNULATION D'UNE INTERVENTION

L'annulation d'une intervention doit être demandée par téléphone au moins 2 jours ouvrés avant sa date d'exécution.

Toute intervention que vous annulez moins de 2 jours ouvrés avant sa date d'exécution est réputée réalisée l'intégralité de la prestation et de son organisation vous est alors facturée.

EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations sont délivrées en fonction des disponibilités locales et sont réalisées à domicile (résidence principale et secondaire). En règle générale, les interventions s'effectuent du lundi au samedi de 9h00 à 19h00 et la durée par intervention, sans prise en compte du temps de déplacement, est au minimum de 2h. A chaque intervention, vous signerez un relevé d'intervention, ou, selon les prestataires, l'intervenant composera un numéro gratuit pour enregistrer ses heures d'arrivée et de départ, permettant ainsi au prestataire de contrôler son temps de présence.

A partir de votre demande, un délai de 48 h, soit 2 jours ouvrés, est nécessaire pour la sélection du prestataire correspondant à vos besoins. Un délai de 72 heures, soit 3 jours ouvrés, à partir de votre demande est nécessaire pour la mise en œuvre effective de la prestation. Toutefois, lorsque vous demandez à rencontrer l'intervenant avant l'exécution de la prestation, le délai de 72 heures nécessaire à la mise en place de la prestation s'applique à compter de la date de rencontre.

AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT ET PAIEMENT DES PRESTATIONS

Avant la mise en place d'une première commande, une demande d'autorisation de prélèvement vous est adressée par courrier. Elle peut également être téléchargée sur <https://evergreen.ca-cesu.fr>. Vous devez la renvoyer complétée, signée et accompagnée d'un RIB à :

Crédit Agricole Services à la Personne
 Technoparc Circuit des 24h, CS 41903
 72019 Le Mans Cedex 2.

Attention : l'organisation de la prestation commandée est conditionnée par la réception par Crédit Agricole Services à la Personne de cette autorisation de prélèvement remplie et signée.

Le paiement des prestations facturées s'effectue mensuellement par Chèque Emploi Service Universel préfinancé (CESU préfinancé) pour les prestations consommées dans le mois écoulé. A défaut de paiement par CESU préfinancé ou en cas de paiement partiel, un prélèvement sur le compte bancaire que vous avez communiqué est effectué le 28^{ème} jour du mois d'émission de la facture.

Les prestations commandées comme les frais de gestion sont à votre charge.

IMPAYÉS

En l'absence de paiement, le prélèvement sera de nouveau présenté à l'encaissement le 10^{ème} jour suivant la date de prélèvement initialement prévue.

En cas de rejet du prélèvement, Crédit Agricole Services à la Personne vous adresse une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception. Si cette mise en demeure reste sans effet, les prestations commandées ou en cours sont suspendues le 10^{ème} jour suivant son envoi.

Les frais de mise en demeure vous seront facturés avec l'envoi de la mise en demeure. Toute nouvelle commande de prestation ne pourra être réalisée qu'après régularisation de l'impayé.

ARRÊT DÉFINITIF D'UNE PRESTATION RÉGULIÈRE

Lorsque vous souhaitez mettre fin à l'organisation d'une prestation régulière (services dont la fréquence d'intervention est définie à l'avance sans qu'un terme fixe ne soit convenu), vous devez en informer Crédit Agricole Services à la Personne par téléphone en respectant un préavis de 15 jours. Les interventions organisées dans ce délai de 15 jours sont dues.

LES ENGAGEMENTS DE CRÉDIT AGRICOLE SERVICES A LA PERSONNE

VOTRE ACCOMPAGNEMENT

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à mettre à la disposition du Client un numéro d'appel, le **0 800 805 820**, accessible du lundi au samedi, de 8h à 20h (appel gratuit depuis un poste fixe).

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à former les Conseillers Services, en particulier en matière de connaissance des prestations proposées et du cadre législatif les encadrant.

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à assurer à minima un bilan de satisfaction par an, pour tout Client ayant commandé au moins une prestation dans l'année. Ce bilan sera réalisé par appel téléphonique de Crédit Agricole Services à la Personne au Client.

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à assurer un suivi après-vente par téléphone.

L'ORGANISATION DES SERVICES

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la prise en compte de votre demande de prestation dans le respect des critères de qualité définis avec le réseau de prestataires auquel il fait appel et ce sur tout le territoire de la France métropolitaine.

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage en particulier à sélectionner un prestataire correspondant à vos besoins sous 48 heures soit 2 jours ouvrés. Si vous n'êtes pas satisfait de la prestation rendue par un intervenant envoyé par Crédit Agricole Services à la Personne, Crédit Agricole Services à la Personne s'engage, avec votre accord à remplacer l'intervenant.

La responsabilité de Crédit Agricole Services à la Personne ne peut cependant être engagée en cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat. Crédit Agricole Services à la Personne reste alors soumis à son engagement d'information du client.

Pour les prestations dites régulières (services dont la fréquence d'intervention est définie à l'avance sans qu'un terme fixe ne soit convenu) ou sensibles (garde d'enfants pour les enfants de moins de 3 ans, aide à la personne, garde-malade), vous êtes en droit de demander une première rencontre avec l'intervenant avant toute intervention.

Cette rencontre interviendra dans un délai d'une semaine soit 5 jours ouvrés après votre demande.

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à ne faire appel qu'à des prestataires agréés (au sens de l'article L.7232-1 et suivants du Code du travail) et assurés pour leur responsabilité civile professionnelle.

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à exercer une sélection rigoureuse des prestataires, puis à exercer un contrôle régulier des prestataires labellisés, en particulier sur la qualité des prestations rendues.

Crédit Agricole Services à la Personne sélectionne des prestataires, employeurs des intervenants à domicile. A ce titre, vous n'assumez jamais le rôle d'employeur qui repose sur l'entreprise prestataire.

La responsabilité Crédit Agricole Services à la Personne ne peut être engagée si vous utilisez le service dans un cadre différent de celui défini dans la commande.

VOTRE INFORMATION

Crédit Agricole Services à la Personne s'engage à être votre interlocuteur avant, pendant et après la mise en œuvre du service, dans les limites définies par les présentes Conditions Générales.

Crédit Agricole Services à la Personne vous adresse un relevé mensuel de consommation des prestations et l'attestation fiscale annuelle.

VOS ENGAGEMENTS

LA COMMUNICATION DES INFORMATIONS

A la demande de Crédit Agricole Services à la Personne et/ou des prestataires désignés, vous vous engagez à communiquer toutes les informations nécessaires à l'exécution des prestations que vous avez commandées.

L'UTILISATION DES PRESTATIONS

Vous vous engagez à utiliser les prestations dans le cadre défini dans les parties "Dispositions générales" et "Fonctionnement du service".

LE PAIEMENT

Vous vous engagez à payer les sommes telles que définies à l'article " Paiement des prestations" correspondant aux prestations réalisées.

LA COMMANDE ET L'ANNULATION

Vous vous engagez à respecter les procédures de réservation, de commande, d'annulation d'intervention et d'arrêt définitif d'une prestation régulière telles que précisées dans les présentes Conditions Générales.

DELAI DE RÉTRACTATION

EN CAS DE COMMANDE D'UNE PRESTATION

Dans le cadre d'une commande à distance, vous disposez d'un délai de rétractation de 7 jours francs à compter de la date de confirmation de la commande, sous réserve qu'aucune prestation n'ait été organisée et acceptée par vous pendant ce délai. Pour mettre en œuvre votre droit de rétractation, vous devez informer Crédit Agricole Services à la Personne par téléphone au **0 800 805 820** ou adresser une lettre de rétractation selon le modèle figurant ci-après à l'adresse :

*Crédit Agricole Services à la Personne
Technoparc Circuit des 24h, CS 41903
72019 Le Mans Cedex 2.*

La prestation est alors annulée.

Modèle de lettre de rétractation :

Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse) use de mon droit à rétractation et demande l'annulation de la prestation commandée le .../.../... Fait à, le .../.../... Signature.

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les données à caractère personnel concernant le Client, collectées dans le cadre du Contrat et au cours de son exécution, sont communiquées à VIAVITA en sa qualité de responsable de traitement.

Ces données seront utilisées pour les finalités suivantes : gestion du Contrat ; exécution des prestations ; utilisation à des fins de prospection et d'animation commerciale ;

élaboration de statistiques ; exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur.

Toutes les données sont obligatoires, sauf mention contraire, pour pouvoir mettre en place le Contrat et permettre la réalisation des finalités ci-dessus visées.

Les données seront communiquées à toute personne ayant un rôle à jouer dans le cadre du présent traitement, aux autorités administratives et judiciaires pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires, à des instituts d'enquêtes ou de sondages agissant pour le compte exclusif de VIAVITA, ainsi qu'à une ou plusieurs sociétés du Groupe CREDIT AGRICOLE S.A., chargées de la gestion et de la prévention de risques opérationnels (lutte contre le blanchiment des capitaux, évaluation des risques...) au bénéfice de l'ensemble des entités du Groupe.

La liste des entités susceptibles d'être bénéficiaires d'informations concernant le Client pourra lui être communiquée sur simple demande de sa part à l'adresse suivante :

*Crédit Agricole Services à la Personne
Technoparc Circuit des 24h, CS 41903
72019 Le Mans Cedex 2.*

Le Client peut à tout moment, conformément à la loi, accéder aux informations le concernant, les faire rectifier, s'opposer à leur communication à des tiers ou à leur utilisation par le responsable de traitement à des fins commerciales, dans les conditions ci-dessus indiquées ; les frais de timbre lui seront remboursés sur simple demande de sa part.

DROIT APPLICABLE ET LITIGES

Le contrat Crédit Agricole Services à la Personne est régi par le droit français. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

SERVICE CONSOMMATEURS

En cas de litige relatif à l'exécution d'une prestation, vous pouvez adresser votre réclamation à :

*Crédit Agricole Services à la Personne
Technoparc Circuit des 24h, CS 41903
72019 Le Mans Cedex 2.*

MÉMENTO TARIFAIRE

POUR CONTACTER CRÉDIT AGRICOLE SERVICES A LA PERSONNE

Lorsque vous contactez votre conseiller Crédit Agricole Services à la Personne au **0 800 805 820**, l'appel est gratuit depuis un poste fixe en France métropolitaine.

Depuis un téléphone mobile, l'appel est facturé au tarif consommateurs depuis un poste fixe, auquel s'ajoute un montant spécifique à chaque opérateur mobile. Consultez votre opérateur de téléphonie mobile pour plus de détails.

INFORMATIONS SUR LE PRIX DES PRESTATIONS

Le catalogue des tarifs est disponible sur le site internet <https://evergreen.ca-cesu.fr> ou sur simple demande en appelant le **0 800 805 820** ou en écrivant à :

*Crédit Agricole Services à la Personne
Technoparc Circuit des 24h, CS 41903
72019 Le Mans Cedex 2.*

Avant toute commande, un devis gratuit et sans engagement est établi par Crédit Agricole Services à la Personne.

Le paiement des prestations est à votre charge, ainsi que celui des frais de gestion de 3 € TTC par relevé mensuel, chaque mois durant lequel une prestation est facturée (tarif en vigueur au 1^{er} septembre 2010).

Les tarifs dépendent de la nature de la prestation, de leur lieu d'exécution (Paris/Province) et éventuellement du volume commandé.

Le coût de la prestation peut être calculé au taux horaire (exemple : garde d'enfants), au forfait (exemple : assistance informatique et Internet) ou aux kilomètres parcourus (exemple : conduite du véhicule personnel).

Un supplément pour éloignement pourra vous être facturé dans le cas où il serait nécessaire de faire appel à un intervenant éloigné du lieu d'intervention (sous réserve de votre accord préalable).

AVANTAGES FISCAUX

En tant qu'entreprise agréée par les Pouvoirs publics, Crédit Agricole Services à la Personne permet de bénéficier d'avantages fiscaux dans les limites et conditions prévues par les textes en vigueur :

- Crédit ou réduction d'impôt sur le revenu égal à 50 % des sommes dépensées (sauf prestations réglées au moyen de CESU préfinancés à 100%),
- TVA réduite à 5,5 %.

Pour connaître le détail des avantages fiscaux par type de prestation, connectez-vous sur <https://evergreen.ca-cesu.fr>

EN CAS DE DÉPASSEMENT DE LA DURÉE PRÉVUE POUR L'INTERVENTION

Un dépassement de la durée prévue pourra être convenu en cours d'intervention entre Crédit Agricole Services à la Personne, l'intervenant et vous-même. Dans ce cas, tout dépassement de la durée prévue qui vous est imputable sera facturé à la 1/2 heure supplémentaire.

EN CAS D'ANNULATION OU DE REPORT DE COMMANDE

Toute demande d'annulation ou de report dans un délai supérieur à 2 jours ouvrés sera prise en compte sans frais.

En cas d'annulation ou de report de la prestation moins de 2 jours ouvrés avant la date d'intervention, l'intégralité de la prestation et de son organisation vous sera facturée.

BESOIN D'UNE PRÉCISION OU D'UNE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE SUR VOS AVANTAGES FISCAUX ?

Rendez-vous sur le site <https://evergreen.ca-cesu.fr>

LE CADRE JURIDIQUE DES SERVICES À LA PERSONNE

L'offre Crédit Agricole Services à la Personne est organisée par VIAVITA – Société de Services à la Personne – Société par actions simplifiée au capital de 14 600 000 €. Siège social : 8-10 boulevard de Vaugirard 75724 Paris Cedex 15 - 490 438 439 RCS Paris. Agrément 2006.1.75.0106 - N°TVA : FR 26 490 438 43 9

POUR CONNAÎTRE LE TARIF DES PRESTATIONS ET TOUTE AUTRE INFORMATION

Connectez-vous sur <https://evergreen.ca-cesu.fr> ou contactez Crédit Agricole Services à la Personne au **0 800 805 820** (Appel gratuit depuis un poste fixe en France Métropolitaine) du lundi au samedi de 8h à 20h.