

CONDITIONS GENERALES VITADOM®GARDE D'ENFANTS

(Applicables au 1^{er} Janvier 2022)

Le présent contrat est conclu avec la SARL VITADOM, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Agen (47) sous le N°517 643 490, également appelé ci-dessous « le Prestataire ».

Le recours au service de VITADOM implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions ci-dessous. En sa qualité de Prestataire de service VITADOM est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le Client. Dans tous les cas, le prestataire ne propose ses services que dans la limite des déclarations, agréments et autorisations dont il est titulaire sur ses zones géographiques d'interventions. Les conditions particulières dérogent aux conditions générales lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

I. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations contractuelles entre la SARL VITADOM et le Client, et s'appliquent, sans restriction ni réserve à toutes les prestations de services de garde d'enfants proposées par le Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La signature du contrat de prestations de garde d'enfants par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

II. DEVIS – CONTRAT

Toute demande de prestations par le Client fera l'objet d'un devis.

Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le client à compter de la signature du contrat.

III. DROIT DE RETRACTATION

Le client dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer au contrat qu'il a signé avec le prestataire dans un délai de 14 jours, jours fériés compris, à compter de la date de signature du contrat. Si ce délai de rétraction expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié où chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Pour exercer son droit de rétractation, le client devra retourner par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les délais impartis, soit le bordereau détachable rattaché au contrat et prévu à cet effet, soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter.

Le client souhaitant exercer son droit de rétractation n'a aucune explication à fournir et aucune pénalité ne lui sera appliquée.

L'exécution des prestations ne pourra débuter avant l'expiration du délai de rétractation prévu au présent article. Toutefois, le client aura la possibilité de demander au prestataire de démarrer l'exécution des prestations avant la fin de ce délai. Dans ce cas, le client est informé que, s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation, il renonce expressément à son droit de rétractation conformément à l'article L. 121-21-8 du code de la consommation.

IV. PRIX DES PRESTATIONS- FACTURATION

4.1. Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de réalisation de la prestation. Ce tarif est révisé tous les ans au 1er janvier dans la limite de 5% d'augmentation. VITADOM informera le Client de l'augmentation de tarif préalablement à son entrée en vigueur.

Au tarif horaire de prestation s'ajouteront des frais d'intervention indiqués dans la grille tarifaire : frais de déplacement des intervenants à domicile, frais liés au transport du client ou de ses enfants, frais de gestion, majoration d'heures de nuit, dimanche et jours fériés...

4.2. Contrat de prestations régulières (formule « Fidélité »)

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement exécutées dans la limite de la moitié des heures prévues au contrat par mois. Dans le cas d'un retour prématuré des parents, la prestation sera due dans son intégralité. Seront facturés, en sus, les frais accessoires conformément à la grille tarifaire.

Les heures facturées et non utilisées par le client quel qu'en soit le motif seront définitivement perdues au terme de chaque mois.

4.3. Contrôle interne des heures réalisées

Les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de télégestion. Le client autorise à ce titre la mise en place à son domicile des moyens permettant cette télégestion. Le client accepte sans condition le système de télépointage du prestataire qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées.

4.4. Non-réalisation de la prestation

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du client et pour lesquelles le client ne justifierait pas d'un motif légitime. Outre les cas habituellement reconnus par la jurisprudence, un motif illégitime s'entend notamment de l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation, de l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, de la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

4.5. Facturation

Une facture est établie tous les mois, payable dès sa réception prenant en compte les heures réalisées sur le mois achevé.

Les factures sont déposées sur l'application « Vitadom (Dome) » du client. Le portail web est entièrement sécurisé. Il appartiendra au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix.

Le client devra communiquer au prestataire une adresse courriel valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel. Le client pourra demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse auprès du service client. Sa demande sera prise en compte sous un délai de quinze jours et pourra engendrer une surfacturation conforme à la grille tarifaire (frais accessoires).

V. MODALITES DE PAIEMENT

5.1. Moyens de paiement

Le règlement des factures est effectué par prélèvement mensuel (mandat SEPA).

En cas de paiement par **Chèque Emploi Service Universel (CESU)**, les prestations sont payables d'avance avec paiement de l'éventuel solde à devoir de la facture par prélèvement mensuel.

5.2. Modalités et retard de règlement

Le règlement des factures est exigible à réception de la facture.

Les factures sont déposées sur l'application « Vitadom » du client entre le 2 et 7 de chaque mois qui accepte ce mode d'envoi des factures.

Toute absence de règlement constatée à échéance de la facture engendrera l'annulation immédiate de toutes les prestations à venir. Les prestations ne seront alors réactivées qu'à partir du 3^e jour de la constatation du paiement effectif de la facture. Les heures suspendues durant la période de régularisation du paiement sont considérées comme perdues et intégralement dues par le Client.

Toute somme non payée à l'échéance entraînera également :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal majoré de 3 points, applicables jusqu'au paiement effectif ;
- Le paiement d'une somme de 150 euros au titre des frais forfaitaires d'ouverture du dossier d'impayé payable sur la facture du mois suivant ;
- Les frais de rejet de prélèvement s'élevant à 20€TTC payable sur le mois suivant

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure par courrier recommandé restée infructueuse sous 8 jours ou, les retards de règlements répétés pourront entraîner, au choix du prestataire, la résiliation définitive du contrat aux torts exclusifs du client dans les conditions prévues à l'article XIII

VI. AVANTAGE FISCAL – DELIVRANCE D'UNE ATTESTATION FISCALE

Le Prestataire s'engage à envoyer au Client, dans les délais légaux, un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir éventuellement un avantage fiscal. La délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers le Prestataire.

Le Client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le Prestataire.

VII. AIDE POTENTIELLE AU FINANCEMENT DES PRESTATIONS

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le Client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le Prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le Client. Dans ce cadre, aucune responsabilité du Prestataire ne peut être reconnue de quelque manière que ce soit.

VIII. MODALITES D'INTERVENTION

8.1. Jours et heures d'intervention

La durée minimale d'intervention au domicile du client est de 1H30. Toute demi-heure commencée étant due.

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus avec le client qui devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

L'intervention ne peut débuter avant 6 heures et se finir après 21 heures, sauf accord du prestataire. Toute prestation réalisée entre 21 heures et 6 heures du matin fera l'objet d'une facturation selon la grille des tarifs en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

A la demande du client, et après accord du prestataire, la prestation pourra être effectuée un dimanche et fera l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille des tarifs en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Les prestations tombant un jour férié ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille des tarifs en vigueur.

8.2. Annulation, report, suspension ou ajout de prestations

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en informant le Prestataire par téléphone ou par mail dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 7 jours au moins avant la date de ladite prestation.

Si le client a prévenu moins de 7 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera l'objet d'une facturation totale de ladite prestation.

8.3. Interruption temporaire

Les contrats de prestations régulières souscrits en formule dite « Fidélité » pourront être suspendus 2 mois sur la période estivale (mois de juillet et/ou mois d'août) sur demande envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception à VITADOM – 50, Boulevard Carnot 47000 AGEN).

8.4. Présentation des intervenants

Afin d'assurer un service de qualité, le Prestataire propose, préalablement à chaque mise en place d'un nouvel intervenant régulier, une présentation avec le client à son domicile. Ce temps de présentation (1 heure maximum) est facturé au client au tarif normal.

8.5. Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au prestataire si le client a remis ses clés en main propre au prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile, ...), le prestataire décline toute responsabilité. Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation pour ouvrir la porte à l'intervenant.

IX. OBLIGATIONS DES PARTIES

Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité, tant pour les enfants gardés que pour les intervenants du Prestataire. A ce titre, il devra notamment clôturer l'accès aux piscines et autres points d'eau de son domicile afin de répondre aux normes de sécurité en la matière. De la même manière, il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ou des enfants gardés.

Le Client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la prestation, ou à ce qu'une personne habilitée à relever de la garde le soit. Dans ce cadre, il devra mentionner sur le document de synthèse des besoins les noms et prénoms des personnes majeures habilitées à relever le Prestataire de sa garde sur le présent contrat. En l'absence de la venue du Client ou de l'une des personnes expressément visées au contrat à l'heure prévue, le Prestataire contactera le client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation. Le temps de l'intervention du Prestataire effectué après l'heure prévue sera facturé au Client. En l'absence de réponse de la part du client, et/ou après une heure de retard, le Prestataire pourra mettre en œuvre une solution d'urgence. Le Prestataire aura la possibilité de rompre le contrat Client en cas de retards répétés du Client.

En cas d'intervention pendant le repas des enfants le midi ou le soir, le client devra prévoir, à ses frais, une portion supplémentaire pour l'intervenant du Prestataire afin qu'il puisse accompagner les enfants pendant le repas.

Dans le cas où des prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du Prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place.

En cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au Client. La survenance d'un cas de force majeure, telle que défini par les tribunaux français, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité. Il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant. De plus, afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la forme de tutorat, le Client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du Prestataire.

X. TRANSPORT DES ENFANTS

En cas de transport du ou des enfants gardés par l'intervenant : Le client devra fournir un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant afin que l'intervenant puisse transporter les enfants en toute sécurité avec son véhicule. Le client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les barèmes en vigueur. Dans tous les cas, le transport du ou des enfants gardés ne pourra se faire que dans le cadre de la réglementation en vigueur, notamment quant aux règles de sécurité routière.

XI. REMPLACEMENT DU PERSONNEL ABSENT

11.1. Gestion des absences prévisibles

Quelque-soit la nature de l'absence (congrés de l'intervenant à domicile ou maladie), VITADOM s'engage à prévenir le client au plus tôt.

Lors de la publication de l'ordre des départs en congés payés de ses salariés, VITADOM informe ses clients des périodes d'absence de leur intervenant à domicile.

Sauf refus du Client, un intervenant aux compétences équivalentes est proposé au Client.

L'intervenant à domicile remplaçant dispose des compétences et des informations nécessaires lui permettant de répondre aux objectifs de l'intervention.

Le refus de recourir à intervenant remplaçant ne saurait engager le prestataire à le rembourser ou à ne pas facturer le Client.

11.2. Gestion des absences non-prévisibles

Les absences non-prévisibles de l'intervenant à domicile (maladie, ...) sont gérées par le service seulement pendant les horaires d'ouvertures de l'agence VITADOM du lundi au vendredi entre 9H et 18H.

En accord avec le Client, une solution de remplacement, la plus immédiate possible, est proposée afin d'assurer la continuité de service.

L'intervenant à domicile remplaçant dispose des compétences et des informations nécessaires lui permettant de répondre aux objectifs de l'intervention.

XII. GARANTIE SATISFAIT OU REFAIT

Le Prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle sur place, le Client autorise par avance toute personne de la société du Prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations. Dans l'hypothèse où le Client n'était pas satisfait de la prestation réalisée, celle-ci serait refaite dans la limite de 2 heures d'intervention réalisées. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à VITADOM, 50, Boulevard Carnot 47000 AGEN au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation. Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ou par un autre moyen ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, le Prestataire est déchargé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le Client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

XIII. DUREE - RESILIATION

Les contrats de prestations souscrits en formule « Liberté » sont établis pour une durée indéterminée. En conséquence, chacune des Parties pourra y mettre fin, à tout moment, sans avoir à justifier sa décision, mais à condition de respecter un préavis de rupture de :

- Un mois pour les contrats de prestations n'excédant pas 30 heures
- Deux mois pour les contrats de prestations supérieurs à 30 heures,

avant la cessation effective des relations contractuelles, courant à compter de la réception de la notification adressée afin de signifier la rupture du contrat, en lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au co-contractant, par la Partie ayant pris l'initiative de la rupture.

Les contrats de prestations en formule dite « Fidélité » pourront être résiliés à tout moment et sans préavis par le client au cours du 1^{er} mois du contrat.

En cas de violation ou d'inexécution par l'une des parties de l'une quelconque des obligations visées aux présentes conditions générales de vente, le contrat pourra être résolu de plein droit au gré de la partie lésée, et sans qu'aucune action judiciaire ne soit requise, 8 (huit) jours après l'envoi d'une mise en demeure d'y remédier signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet.

En cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par le Prestataire, en cas d'impossibilité pour lui d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de sa volonté ou pour cause de force majeure. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet à compter de la première présentation au client d'un courrier recommandé avec accusé de réception adressé par le Prestataire.

XIV. CLAUSE PENALE : NON-SOLLICITATION DU PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire, le Client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant qui a réalisé des prestations dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le Client serait tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire correspondant à 1000€ (mille euros).

A toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

XV. RESPONSABILITE – ASSURANCE

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention. Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le Client, de tout dommage lié à la réalisation de missions non prévues contractuellement et requises par le Client, ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles. De plus, le Client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent, espèces et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé inaccessible. En fonction de la typologie des prestations choisies, une franchise, telle que prévue par la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution des prestations, sera appliquée.

Le Client s'engage à signaler immédiatement tout dommage par téléphone auprès du Service Réclamation d'Assistance, et à le confirmer, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à VITADOM, 50, Boulevard Carnot 47000 AGEN. Tout signalement d'un dommage sans production de justificatifs ne sera pas pris en considération.

XVI. MODIFICATIONS DU CONTRAT CLIENT

16.1. Modification des conditions de réalisation des prestations

Le contenu des prestations peut être réactualisé à tout moment et sans frais pour le Client.

Toute modification des conditions du présent contrat fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et le Prestataire. Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le Client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors de ses prestations, une nouvelle synthèse des besoins est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la feuille de route fait partie intégrante du contrat.

16.2. Modification des conditions générales

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Dans ce cas, le Prestataire en informera le Client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions générales s'appliqueront de plein droit pour les prestations effectuées à compter de leur date d'application. Tout Client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions générales aura la possibilité de résilier son contrat conformément aux prescriptions de l'article 13 des présentes. La continuité des prestations par le Client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions générales.

Toute modification intervenant du fait de la loi ne pourra être considérée comme ouvrant droit à résiliation.

XVII. INFORMATIQUE ET LIBERTES - RGPD

Le Client est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé réalisé sous la responsabilité du Prestataire, agissant en qualité de responsable de traitement, aux fins de gérer la relation clients (gestion des contrats, des prestations, des demandes d'exercice des droits, etc.)

Les destinataires des données collectées dans ce cadre sont :

- des prestataires techniques intervenant dans la gestion des données, les agences du réseau VITADOM le cas échéant (en cas de déménagement par exemple), ainsi que les éventuels cessionnaires des données ;
- des professionnels et tout membre du personnel de l'agence ou d'un organisme externe concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes, et toute autre personne en relation, de par ses activités, avec l'agence ou un organisme externe, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations.

Les données à caractère personnel ainsi collectées seront conservées :

- pour le traitement, pour la durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact ;
- pour le traitement, pour la stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle et, à compter de son terme, de manière anonymisée ;
- pour les traitements et, pour une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale, à savoir le terme du contrat de prestation de services pour le client ou le dernier contact avec le prospect.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement UE 2016/679 sur la protection des données du 27 avril 2016, le client est informé de ses droits et bénéficie ainsi :

- d'un droit d'accès et de rectification lui permettant de faire modifier, compléter ou mettre à jour ses données personnelles ;
- d'un droit de suppression des données inexacts, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données pour des motifs légitimes ;
- d'un droit d'opposition sans motif, à l'utilisation de ses données à des fins de prospection : le client dispose de la faculté d'exercer ce droit d'opposition dès la signature du contrat en cochant la case correspondante sur le devis/contrat et à tout moment pendant la durée du traitement dans les conditions visées ci-après ;
- d'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort ;
- d'un droit à la portabilité des données, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (à compter du 25 mai 2018) ;
- d'un droit à limitation de traitement (à compter du 25 mai 2018) ;
- du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (à compter du 25 mai 2018).

Pour l'exercice de ces droits, le Client est invité à contacter VITADOM – 50, boulevard Carnot 47000 AGEN par e-mail : info@assistalliance.fr

XVIII. RECLAMATIONS - LITIGES

Pour toute demande d'information relative aux présentes, le Client peut contacter le Service Réclamation de VITADOM au 05 53 68 60 36 (appel non surtaxé). Dans le cas où un différend avec le Prestataire ne serait pas résolu dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une réclamation envoyée par lettre recommandée avec accusé réception au service Qualité (50, boulevard Carnot 47000 AGEN), exposant le lieu, la date //et si possible l'heure de(s) l'incident(s) supposé(s) être à l'origine du litige, le Client dispose d'un nouveau délai de dix mois pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association des Médiateurs Européens soit par courrier (Association des Médiateurs Européens - 11 place Dauphine - 75001 Paris) soit directement sur son site internet (www.mediateurseuropeens.org), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.