

# CONDITIONS GENERALES VITADOM®AIDE A DOMICILE

(Applicables au 1<sup>er</sup> 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 et 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 autorisation 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 d'aide à domicile 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 – PROJET PERSONNALISE

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.

Toute modification des conditions du contrat fera l'objet d'un avenant daté et signé par le Client et le Prestataire.

Lorsqu'apparaît une modification ou une évolution des besoins, une nouvelle évaluation est réalisée et le Projet personnalisé modifié en accord avec le bénéficiaire, ses proches et l'équipe médico-sociale. Il est rappelé que le Projet Personnalisé fait partie intégrante 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 rétractation expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou 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.

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures réellement prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement exécutées.

En sus des heures réalisées des frais accessoires pourront être facturés au bénéficiaire des prestations : frais de participation aux frais de carburant des intervenants, majorations de nuits ou dimanche, frais de transport lors de l'utilisation du véhicule de l'intervenant à domicile... Le tarif des frais accessoires est annexé au présent contrat.

Situation géographique du Bénéficiaire	Frais de déplacement par intervention réalisée chez le Bénéficiaire
Zone 1 (Agen, Marmande, Villeneuve/Lot, Bergerac, Périgueux, Sarlat, Toulouse, L'Union, Brive, Tulle, Cahors)	Gratuit
Zone 2 (Communes limitrophes à celles de la Zone 1)	Gratuit
Zone 3 (Autres communes situées à moins de 15km)	0.95€/ intervention
Zone 4 (Autres communes situées à plus de 15 km)	2,5€ / intervention
Zone 4 (Autres communes situées à plus de 25 km)	(Sur devis)

Ces tarifs pourront être réévalués tous les ans dans la limite d'une augmentation fixée par décret ministériel.

La totalité du coût des prestations réalisées est facturée au Client et due par le Client.

Toutefois, certains conventionnements permettent au Client, s'il remplit les conditions propres au conventionnement concerné, de demander le versement de son aide financière directement à VITADOM, selon la validation de son plan d'aide (notification de prise en charge).

Dans ce cas, les sommes versées viennent automatiquement en déduction des dus du Client.

En tout état de cause, le Client reste redevable des sommes non versées par l'organisme financeur.

#### 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. Pour cela, l'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais du téléphone fixe ou mobile du client. Ce fonctionnement demeure entièrement gratuit pour le client. A défaut de possibilité de mettre en place un système de télégestion des heures, les heures sont facturées sur la base d'une fiche d'intervention signée par le bénéficiaire et l'intervenant à domicile.

#### 4.4. 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'espace personnel extranet du client. Le portail web est entièrement sécurisé. Il appartient 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 faisant la demande expresse auprès du service client. Sa demande sera prise en compte sous un délai de quinze jours.

### **V. MODALITES DE PAIEMENT**

#### 5.1. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le Prestataire sont les suivants :

- Prélèvement automatique SEPA
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et prélèvement automatique SEPA
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et chèque
- Chèque

#### 5.2. Modalités et retard de règlement

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

Toute absence de règlement constatée à échéance de la facture engendrera la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet

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 ;
- le remboursement au Prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA. Les frais de rejet de prélèvement s'élèvent 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 XI.

### **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. Présentation des intervenants à domicile

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.

#### 8.2. Planification des prestations

La planification des prestations est assurée du lundi au samedi de 9H à 18H.

### 8.3. Jours et heures d'intervention

La durée minimale d'intervention au domicile du client est de 1H lorsque le Client réside dans la même commune que l'agence VITADOM. A défaut, la durée d'intervention minimale est fixée à 2H minimum.

Les prestations sont réalisées du lundi au dimanche aux jours et heures convenus avec le client (ou défini dans le Projet Personnalisé), par un ou plusieurs intervenants. Dans tous les cas, toute intervention a une durée minimale d'une heure et devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

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 et en fonction de la formule et/ou de l'option choisie par le Client.

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.

### 8.4. 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 en principe l'objet d'une facturation totale de ladite prestation. Les heures non réalisées ouvrant droit à facturation par le prestataire sont directement facturées au Client.

### 8.5. Projet Personnalisé

Le projet personnalisé est une démarche de co-construction de la prestation à mettre en œuvre pour l'intérêt du Client. Cette démarche implique le Client, son représentant, ses proches aidants et les aidants professionnels dans l'organisation et les objectifs des prestations au domicile du Client.

Le projet personnalisé résultant d'une démarche volontaire du Client, celui-ci peut, s'il le souhaite, refuser toute évaluation détaillée de ses besoins en l'indiquant par courrier simple à son agence VITADOM.

Les prestations réalisées par VITADOM auprès du Client s'articulent autour de l'organisation et des objectifs définis dans le projet personnalisé.

### 8.6. Documents d'informations

Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepter le contenu des différents documents qui lui sont remis : livret d'accueil et ses annexes et règlement de fonctionnement.

Le Client atteste sur l'honneur l'exactitude des informations fournies. A défaut, VITADOM ne pourra être tenu responsable ou engager sa responsabilité en raison du caractère erroné des informations fournies par le Client, tant sur le plan d'aide que sur le suivi des prestations.

### 8.7. 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.

### 8.8. Service d'astreinte week-end

Les personnes prises en charge au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ou de la Prestation de Compensation du Handicap (PCH) disposent d'un accès au service d'astreinte de week-end les samedis et dimanches de 9H à 18H.

Les coordonnées du service d'astreinte sont communiquées aux clients (ou aux proches aidants de celui-ci) par VITADOM.

## **IX. REMPLACEMENT DU PERSONNEL ABSENT**

### 9.1. Absences prévisibles

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.

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

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 du Projet personnalisé.

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

### 9.2. Absences non-prévisibles

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

En accord avec le Client ou son proche aidant, 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 du Projet personnalisé. Afin d'assurer un service de qualité, le Prestataire propose, préalablement à chaque positionnement d'un nouvel intervenant, une présentation avec le Client à son domicile. Ce temps de présentation (1 heure maximum) est facturé au Client au tarif normal.

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

## **X. REALISATION DES PRESTATIONS**

### **10.1. Exécution des prestations – Obligation des Parties**

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à la bonne exécution de la prestation seront fournis par le Client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du Client. Celui-ci s'engage à fournir des matériels, outils et produits conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à les conserver dans leur emballage d'origine afin que l'intervenant puisse consulter les indications et précautions d'emploi. A défaut, la responsabilité du client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériel, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le Prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Par ailleurs, le Client devra informer au préalable le Prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

Le Client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

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.

### **10.2. Transport du client**

Dans le cas où le Client souhaite prêter son véhicule à l'intervenant à domicile pour effectuer un trajet (courses, ...) dans le cadre de l'intervention, ou se faire transporter dans son véhicule, il doit :

- Demander l'accord préalable au référent de l'agence.
- Fournir l'attestation de son assurance prévoyant la couverture de l'intervenant à domicile qui utiliserait son véhicule, ainsi que les justificatifs de contrôle technique et révision inférieurs à 2 ans.
- Assumer les frais inhérents au déplacement. Cette prestation est facturée au tarif horaire.

Tout autre déplacement assuré avec un véhicule de l'agence, ou un véhicule personnel d'un intervenant à domicile fera l'objet d'une facturation de frais kilométriques sur la base du tarif kilométrique « Utilisation du véhicule de l'intervenant à domicile », qui s'ajoute à la facturation horaire. Le nombre de kilomètres réalisé fait l'objet d'un-relevé kilométrique en fin de prestation.

### **10.3. Aide à la prise des médicaments**

La surveillance ou l'aide à la prise de médicaments peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le Prestataire et d'une attestation de décharge du Client ou de son représentant, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration ni ne demande d'apprentissage particulier. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par un personnel habilité dans un contenant fermé et nominatif.

### **10.4. Sécurité**

Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité, tant pour sa sécurité que pour les intervenants du prestataire.

### **10.5. Prestations de nuit**

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. Toute prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi.

## **XI. DUREE - RESILIATION**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de la date prévue aux conditions particulières du présent contrat. 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 3 (trois) mois courant à compter de la première présentation de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée afin de signifier la rupture du contrat, au co-contractant, par la Partie ayant pris l'initiative de la rupture.

En cas de violation ou d'inexécution par l'une des Parties de l'une quelconque des obligations visées aux présentes conditions générales, 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 de dégradation de l'état de santé du bénéficiaire ne permettant plus de poursuivre les objectifs du projet personnalisé. Cette résiliation prendra effet 1 (un) mois après l'information du Client (ou son représentant) par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'impossibilité pour le Client ou son représentant de trouver une solution de substitution, un délai d'1 (un) mois supplémentaire pourra être accordé par VITADOM.

Le présent contrat pourra également 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.

## **XII. CLAUDE 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.

## **XIII. 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 espèce 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'Assistalliance, et à le confirmer, au plus tard dans les 72 heures suivant la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à ASSISTALLIANCE-VITADOM, 50, Boulevard Carnot 47000 AGEN. Tout signalement d'un dommage sans production de justificatifs ne sera pas pris en considération.

## **XIV. MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES**

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 XI 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

## **XV. 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 ASSISTALLIANCE-VITADOM – 50, boulevard Carnot 47000 AGEN par e-mail : [info@assistalliance.fr](mailto:info@assistalliance.fr)

## **XVI. 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](http://www.mediateurseuropeens.org)), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.