



LA SENTINELLE
services seniors

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Objet des CGV

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités des prestations d'accompagnement et d'aide à domicile par La Sentinelle Services. Elles s'appliquent à toutes les prestations fournies ou réalisées par le prestataire dans le cadre déclaré, exclusivement à destination des personnes autonomes ou semi-autonomes, et n'incluent aucun acte nécessitant une autorisation spécifique. Leur objectif est de fixer les droits et obligations de chacune des parties.

2. Description des prestations

Les prestations proposées par La Sentinelle Services sont regroupées en huit grandes catégories, conformément au champ d'activité des services à la personne (SAP déclaratif)

I. Soutien quotidien

- Entretien du domicile : Ménage des espaces de vie (sols, poussière, sanitaires, cuisine, surfaces, vitres accessibles, rangement). Utilisation du matériel et des produits du client.
- Entretien des affaires personnelles : Repassage du linge courant. Utilisation du matériel et des produits du client.
- Préparation des repas : Aide à la préparation des repas selon les habitudes et préférences alimentaires du client. La prestation comprend la préparation, l'assistance éventuelle à la prise de repas et le rangement/vaisselle.
- Courses et livraison : Prise en charge complète des courses (achat en magasin selon la liste fournie, passage en caisse, livraison à domicile et aide au rangement si nécessaire). Possibilité d'accompagner le client pour ses achats.

II. Soutien au bien-être

- Assistance aux gestes du quotidien : Soutien au confort et à l'autonomie à domicile. Accompagnement attentif pour favoriser le bien-être et maintenir un cadre de vie agréable et adapté.
- ⚠ *Les prestations excluent tout acte nécessitant une autorisation spécifique ou relevant du soin médical.*

III. Mobilité & loisirs

- Accompagnement aux sorties et activités : Aide aux déplacements pour le marché, coiffeur, restaurant, promenades... Moment de partage et de convivialité pour rompre l'isolement et favoriser le bien-être.
- Accompagnement aux sorties culturelles : Accompagnement pour des sorties culturelles (musées, expositions, spectacles...). Présence attentive et adaptée. ⚠ *Le coût des entrées reste à la charge du client et ne rentre pas dans les avantages "crédit d'impôt".*
- Soins des animaux : Aide à l'entretien et au bien-être des animaux de compagnie (promenades, alimentation, surveillance). ⚠ *Ne comprend pas les soins vétérinaires ou médicaux.*

IV. Aide personnalisée

- Accompagnement administratif et relationnel : Aide à la gestion des documents personnels et médicaux, à la prise et à l'organisation des rendez-vous, aux démarches administratives courantes ou liées à la santé. Échanges réguliers pour maintenir le lien social, écoute attentive et accompagnement adapté aux besoins du jour.



V. Assistance digitale

• Aide informatique et outils numériques : Assistance à l'utilisation des téléphones, tablettes, ordinateurs, imprimantes, ainsi qu'au paramétrage et à la compréhension des outils numériques du quotidien.

VI. Petits travaux & maintenance

• Petits travaux de jardinage : Entretien ponctuel des espaces verts (tonte occasionnelle, arrosage, taille légère, soin des plantations). ⚠ *Ne comprend pas l'élagage d'arbres ou le débroussaillage de grande ampleur.*

• Petits bricolages à domicile : Aide aux réparations légères et aux tâches simples du quotidien (fixations, montages, ajustements divers). ⚠ *Ne remplace pas un artisan qualifié.*

VII. Coordination des services

• Mise en relation et suivi des prestataires : Accompagnement pour trouver des professionnels qualifiés (artisans, prestataires, services spécialisés) nécessaires au maintien à domicile. Suivi possible des interventions pour garantir la continuité et la qualité des services.

VIII. Vigilance & entretien du domicile

• Surveillance et maintenance légère : Vérification du domicile en cas d'absence prolongée (relevé du courrier, arrosage des plantes, aération, maintien en état du logement).

3. Zone d'intervention

Les prestations de services sont disponibles dans un rayon de 20 km autour de Port-des-Barques, au domicile du client. Toute demande de prestation en dehors de cette zone fera l'objet d'une étude spécifique et d'un devis adapté.

4. Devis et Commande

Un devis gratuit et personnalisé est établi pour chaque client avant le démarrage des prestations. Ce devis détaille les services, la fréquence, les tarifs et les modalités de paiement. Le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

L'acceptation du devis par le client vaut commande des services et acceptation des présentes CGV. La commande prend effet à la signature du devis par le client.

5. Tarifs et Modalités de Paiement

Les tarifs sont indiqués en euros, hors taxes (HT). Conformément à l'article 293 B du CGI, la TVA n'est pas applicable. Les tarifs sont précisés dans le devis accepté par le client.

Paiement Le paiement des prestations s'effectue mensuellement, sur la base des heures effectivement réalisées.

Modes de paiement acceptés : Chèque, Espèces, Virement bancaire, CESU préfinancé.

Frais et Majorations

Les déplacements sont inclus dans un rayon de 20 km autour de Port-des-Barques. Au-delà, des frais kilométriques de 0,50 €/km seront appliqués.

Des majorations de 25 % et 50 % s'appliquent respectivement pour les prestations hors horaires standards (avant 9h ou après 17h) et pour les dimanches et jours fériés.



Crédit d'impôt

Les prestations réalisées par *La Sentinelle Services* sont éligibles au crédit d'impôt de 50 %, conformément à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, dans le cadre des services à la personne rendus au domicile du particulier.

Une attestation fiscale annuelle sera remise par *La Sentinelle Services* avant le 31 mars de l'année suivante, à joindre à la déclaration.

Il appartient au client de vérifier son éligibilité et de procéder à sa propre déclaration fiscale. *La Sentinelle Services* ne saurait être tenue responsable d'un refus de l'administration fiscale lié à la situation personnelle du client.

Avance immédiate du crédit d'impôt

La Sentinelle Services propose le dispositif d'Avance Immédiate du crédit d'impôt, géré par l'URSSAF et la Direction Générale des Finances Publiques.

Ce service gratuit permet au client de ne régler que 50 % du montant des prestations, l'autre moitié étant versée directement à *La Sentinelle Services* par l'URSSAF. L'inscription du client au service nécessite la transmission de ses informations personnelles (identité, numéro de sécurité sociale, coordonnées) via la plateforme dédiée.

Il appartient au client de valider les factures transmises par *La Sentinelle Services* sur son espace personnel. En cas de refus ou de désactivation du service par l'URSSAF, le client restera redevable de l'intégralité des sommes facturées.

6. Exécution des Prestations

Les prestations sont effectuées aux jours, horaires et selon la fréquence convenue avec le client, comme indiqué dans le devis. En cas d'imprévu, "La Sentinelle" s'engage à prévenir le client dans les meilleurs délais et à proposer une solution alternative. Toute modification de la nature, de la durée, ou de la fréquence des prestations doit être convenue entre le client et « La Sentinelle ». Cette modification pourra entraîner l'émission d'un nouveau devis.

7. Annulation et Modification des Prestations

Annulation : Le client peut annuler une prestation en informant "La Sentinelle" au moins 48 heures à l'avance. Toute annulation effectuée moins de 48 heures avant la prestation entraînera la facturation de l'intervention prévue.

8. Responsabilité et Assurance

Les prestations sont couvertes par une assurance en responsabilité civile d'exploitation, garantissant les dommages matériels et corporels causés directement dans le cadre des missions réalisées. Le Client est invité à vérifier auprès de son assureur la couverture des risques liés à la présence de prestataires de services à domicile.

9. Obligations du Client

Le client s'engage à :

- Faciliter l'accès au domicile pour la réalisation des prestations.
- Informer "La Sentinelle" de tout changement de situation pouvant impacter la nature des interventions.



- Respecter les modalités de paiement définies dans le devis.

10. Réclamations

En cas de réclamation concernant les prestations, le client peut contacter "La Sentinelle" par téléphone au 05.16.35.58.96 ou par courriel à lasentinelleservices@gmail.com. Toute réclamation sera étudiée dans les meilleurs délais et une réponse sera apportée au client.

11. Résiliation du contrat

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties, avec un préavis de 30 jours, notifié par écrit. La résiliation anticipée ne donnera pas lieu au remboursement des prestations déjà réalisées.

12. Confidentialité des données

Les informations recueillies sur le client sont confidentielles et ne seront pas divulguées à des tiers sans son accord préalable, sauf dans le cadre des obligations légales. Conformément à la loi « Informatique et Libertés », le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant.

13. Droit à l'image

Le Client autorise La Sentinelle Services à utiliser son image (photos, vidéos) prises dans le cadre des prestations, à des fins de communication et de promotion sur les supports numériques et imprimés (site internet, réseaux sociaux, brochures, etc.). Cette autorisation est donnée à titre gratuit et valable pour une durée illimitée, sauf demande écrite contraire du Client. Le Client peut à tout moment retirer son consentement en adressant une demande écrite à La Sentinelle Services.

14. Litiges

En cas de litige relatif à l'exécution des présentes CGV, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable. À défaut, le litige sera soumis à la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de « La Sentinelle ».

15. Dispositions finales

Le fait pour "La Sentinelle" de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une quelconque des clauses des présentes CGV ne peut être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Les Conditions Générales de Ventes sont communiquées au Client lors de la signature du devis. Le Client déclare avoir pris connaissance des conditions du contrat et les accepter sans réserve.

* * *