



Cedex 02), en exposant l'origine du litige. Le client dispose d'un nouveau délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par O<sub>2</sub> pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association MEDIATION DE LA CONSOMMATION & PATRIMOINE - MCP soit par courrier au 12 Square Desnouettes - 75015 Paris, soit directement sur son site internet (<http://mcpmediation.org>), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires.

#### 10- CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS PONCTUELLES

Les articles A-2.2., A-2.4.2., A-2.4.3., A-4. et A-7.2. ne s'appliquent pas aux prestations ponctuelles. Les prestations ponctuelles sont payables à réception de la facture par chèque bancaire ou Chèque Emploi Service Universel. Le client possédant un autre contrat O<sub>2</sub> de prestations régulières en cours sur le mois considéré devra, pour le paiement des prestations ponctuelles, utiliser le ou les mêmes moyens de paiement que celui ou ceux utilisés pour son contrat régulier.

#### **► B - CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANTS**

##### 1- MODALITÉS D'INTERVENTION

###### **1.1. Jours et heures d'intervention**

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants. Toute intervention a une durée minimale de 4 heures en prestations ponctuelles et de 2 heures en prestations régulières, à l'exception des prestations de garde d'enfants « Soirée des Parents » qui ont, dans tous les cas, une durée minimale de 4 heures.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit, en fonction des besoins du client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

###### **1.2. Jours fériés**

À l'exception des prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, les prestations tombant un jour férié non-chômé seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

###### **1.3. 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 et la refermer après son départ.

###### **1.4. Occupation du logement**

Le client déclare et atteste que le domicile pour lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif.

##### 2- DURÉE

###### **2.1. Prestations ponctuelles**

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément à l'article A-2. des présentes. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 dans les meilleurs délais.

###### **2.2. Prestations régulières**

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en en informant le prestataire par téléphone au 02 43 72 43 44 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 8 jours au moins avant la date de ladite prestation. Si le client a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en principe l'objet d'une facturation totale de ladite prestation sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, les prestations pourront être reprogrammées et facturées au client par le prestataire. En cas de suspension prolongée, le prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

###### **2.3. Remplacement et modification des heures d'intervention**

Dans le cadre des prestations de garde d'enfants en situation de handicap, en cas d'indisponibilité d'un intervenant, le prestataire s'engage à tout mettre en oeuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service. Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque enfant. L'intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au client.

Le prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées dans la feuille de route. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement de tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du prestataire, ce dernier contactera le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le prestataire informera préalablement le client.

###### **2.4. Résiliation**

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé

avec accusé de réception au prestataire. La date de la résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire. Dans le cadre des prestations de garde d'enfants en situation de handicap, le client dispose, à compter de la notification de sa décision de résiliation au prestataire, d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il peut revenir sur sa décision de résiliation sans avoir à justifier d'un quelconque motif ; cette décision d'annulation devra être notifiée au prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client. Dans le cadre des prestations de garde d'enfants en situation de handicap, le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du prestataire ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client notamment lorsque l'état de santé de l'enfant gardé nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du prestataire. Dans cette situation uniquement (garde d'enfants en situation de handicap), la résiliation du contrat prendra effet dans le délai fixé par le Code de l'action sociale et des familles.

Sauf dans le cadre d'un contrat de garde d'enfant en situation de handicap, 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.

En cas de garde partagée, un avenant au contrat principal de garde d'enfants devra être signé. Cet avenant pourra être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au prestataire. La date de la résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée. La résiliation de l'avenant garde partagée n'entraîne pas la résiliation du contrat principal de garde d'enfants.

##### 3- FACTURATION

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement réalisées. Dans le cas d'un retour prématuré des parents, la prestation sera due dans son intégralité.

Tout quart d'heure commencé est dû après application d'une franchise de cinq minutes. Chaque intervention comporte 15 minutes de temps d'habillage et de déshabillage incluses dans le temps de prestation. Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en oeuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

##### 4- RÉALISATION DE LA PRESTATION

###### **4.1. Âge, capacité et nombre d'enfants**

Les interventions pourront se faire auprès de personnes mineures. Seules les sociétés O2 agréées et/ou autorisées pourront effectuer des prestations de garde d'enfants auprès d'enfants de moins de trois ans et/ou reconnus handicapés ou pour lesquels une démarche de reconnaissance de handicap est en cours.

La prestation de garde d'enfants ne pourra s'effectuer qu'avec 4 enfants maximum par intervenant, tous âges confondus, dont au maximum 2 enfants de moins de trois ans. Dans tous les cas, le prestataire aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants par intervenant s'il l'estime nécessaire lors de l'évaluation des besoins réalisée préalablement à la conclusion du contrat. Le client s'engage à avertir le prestataire de tout

changement qui pourrait intervenir dans la situation de l'un ou plusieurs des enfants gardés.

###### **4.2. Informations sur les enfants gardés**

Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent en première page du contrat client. Seuls les enfants inscrits au contrat sont sous la responsabilité de l'intervenant du prestataire pendant les prestations. Le client demandeur de la garde d'enfants et signataire du contrat atteste qu'il possède, sur les enfants mentionnés au contrat, la garde juridique nécessaire à la souscription d'un tel abonnement. Le client est informé qu'au regard de la spécificité de la prestation de services auprès d'enfants présentant un handicap, le prestataire peut être amené à exiger du client la remise d'un certain nombre de documents (par exemple: un justificatif d'identité, une photocopie d'un document attestant de la perception de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, une attestation de financement des prestations par un organisme...) pour la réalisation des prestations. Le client s'engage à remettre au prestataire ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

Les enfants devront être gardés au domicile de la personne investie de la garde juridique. Après accord du prestataire, ils pourront également être gardés au domicile d'un membre de leur famille (grands-parents, oncles...) chez qui ils sont temporairement en garde ou en vacances.

###### **4.3. Contenu de la prestation**

Le client reconnaît que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite gratuite d'évaluation qui sera réalisée à son domicile par le prestataire. En cas d'évolution de sa situation ou de celle des enfants gardés, le client s'engage à prendre contact avec le prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation. Le client s'engage par ailleurs à faire part sans délai au prestataire de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la prestation et/ou de tout changement relatif à sa garde juridique sur le ou les enfants gardés. Il est également précisé que des réexamens de la situation du client et des besoins du ou des enfants gardés seront réalisés.

Dans le cadre des prestations de garde d'enfant en situation de handicap, le client s'engage par ailleurs à informer le prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation concernant son ou ses enfants afin que cette dernière puisse être prise en compte pour l'élaboration de la feuille de route.

###### **4.4. Exécution de la prestation - Obligations des parties**

###### **4.4.1. 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 ;
- le client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les tarifs en vigueur ainsi que les autres frais générés par ce transport le cas échéant (exemples : péage, stationnement, etc.) ;
- 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.

**4.4.2.** La surveillance ou l'aide à la prise de médicaments par l'enfant peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le prestataire et d'une attestation de décharge des parents, 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 les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant sans présence des parents.

**4.4.3.** En cas de choix du client d'une option intégrant des prestations de ménage en parallèle de la garde d'enfants, la priorité sera toujours donnée à la garde des enfants. Ainsi, si le prestataire juge que la prestation convenue nécessite de s'occuper en permanence des enfants, empêchant le prestataire d'effectuer une prestation de ménage concomitamment, le client ne pourra ni se prévaloir de la garantie « satisfait, refait ou remboursé » prévue à l'article A-4. des présentes, ni considérer que le prestataire n'a pas rempli ses obligations.

**4.4.4.** 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. À 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 ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ou des enfants gardés et/ou de son domicile.

**4.4.5.** Le client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la prestation ou à ce qu'une personne majeure habilitée à relever la garde le soit. Le cas échéant, il devra mentionner les noms et prénoms des personnes 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 oeuvre une solution d'urgence. Le prestataire aura la possibilité de suspendre les prestations en cas de retards répétés du client.

**4.4.6.** Le mode de garde partagée est accordé aux familles dont la garde des enfants s'effectue alternativement au domicile de l'une et de l'autre famille. Elle implique la signature préalable d'un contrat de garde d'enfants O<sub>2</sub> par chacun des clients ainsi que d'un avenant spécifique pour ce mode de garde.

**4.4.7.** Dans tous les cas, le prestataire propose les offres de services du Groupe O<sub>2</sub> dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée. Pour certaines offres ou options, comme par exemple la Garde d'Enfants en Langues Etrangères, le prestataire mettra tout en oeuvre pour trouver l'intervenant adéquat, sans que cette obligation ne puisse être qualifiée de résultat.

**4.4.8.** 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.

**4.4.9.** 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.

##### 5- MANDAT CAF

En signant ce contrat, le client donne mandat au prestataire pour effectuer chaque mois, en son nom et pour son compte, la déclaration mensuelle permettant le calcul par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de son département du montant du complément de libre choix du mode de garde (CMG) auquel il a droit en vertu de l'article L. 531-6 du Code de la sécurité sociale.

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Fait en \_\_\_\_\_ exemplaires, à \_\_\_\_\_

|   |  |
|---|--|
| Le client<br><i>(date et signature)</i> | Le responsable de la mesure<br>de protection<br><i>(date et signature)</i> |
|   |  |

### FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

*(VEUILLEZ COMPLÉTER ET RENVOYER LE PRÉSENT FORMULAIRE UNIQUEMENT SI VOUS SOUHAITEZ VOUS RÉTRACTER DU CONTRAT)*

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Commandée le : \_\_\_\_\_ auprès de la société O2 \_\_\_\_\_

Nom du consommateur : \_\_\_\_\_

Adresse du consommateur : \_\_\_\_\_

|                                   |
|-----------------------------------|
| DATE : _____                      |
| SIGNATURE DU CONSOMMATEUR : _____ |