

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE TIPOUCE

(Applicables à compter du 1^{er} septembre 2025)

Article 1. Dispositions Générales

1.1. Parties au Contrat

Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur le devis et la première page du contrat, ci-après dénommé « le Prestataire » ou « TIPOUCE », est une entreprise spécialisée dans les services à la personne, agréée et expérimentée dans la garde d'enfants à domicile. Le fait de faire appel aux services du Prestataire implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

En sa qualité de prestataire de services, le Prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client. Les offres de service de TIPOUCE sont proposées dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont le Prestataire est titulaire et de la zone géographique autorisée.

1.2. Capacité Juridique du Client

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de sauvegarde (curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du contrat, celui-ci ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. Le client s'engage à informer le Prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le contrat ou sa capacité à le poursuivre, ou ayant entraîné la mise en place ou l'évolution de mesures de sauvegarde.

1.3. Devis

Sauf précision contraire, le devis est valable un mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le client à compter de sa date de signature ou de la date de signature du contrat. Un devis personnalisé et détaillé est fourni après un premier entretien pour évaluer les besoins du client et avant le début de la prestation. Un devis est systématiquement établi pour toute prestation dont le prix mensuel est égal ou supérieur à 100 € TTC, ou à la demande du client.

Article 2. Droit de Rétractation

2.1. Exercice du Droit de Rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour exercer ce droit, le client doit notifier sa décision de rétractation au Prestataire (aux coordonnées indiquées à l'Article 10) au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation n'est pas obligatoire. Le respect du délai est assuré si la communication est transmise avant l'expiration de ce délai. Le Prestataire procédera au remboursement des sommes dues dans les 14 jours suivant la réception de l'information de rétractation, sans frais pour le client.

2.2. Prestations Débutées Pendant le Délai de Rétractation

Si le client demande le début de l'exécution de la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations fournies jusqu'à l'information du Prestataire de sa volonté de rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

2.3. Renonciation au Droit de Rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra exercer son droit de rétractation s'il a demandé expressément le début d'exécution des prestations avant la fin du délai de rétractation et qu'il a expressément renoncé à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 1° du Code de la consommation. Pour les prestations régulières, le consommateur peut demander que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

Article 3. Prix et Modalités de Paiement

3.1. Tarifs

Les prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de leur réalisation, lequel est susceptible d'évoluer à tout moment (notamment en cas d'évolution législative sociale ou fiscale). Les tarifs varient en fonction du type de garde, des horaires et du nombre d'enfants. Le Prestataire s'engage à informer le client de toute augmentation de tarif au moins un mois avant son entrée en vigueur. Les prix s'entendent toutes taxes incluses. Les frais liés aux matériels, produits d'entretien et frais de repas restent à la charge du client. Les frais générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion, frais de mise en place, etc.) seront facturés au client qui les accepte expressément au tarif en vigueur.

3.2. Contrôle Interne des Heures et Suivi des Prestations

Les prestations sont facturées sur la base des informations enregistrées dans le système de suivi des heures. Le client autorise la mise en place à son domicile des moyens permettant ce suivi et accepte sans condition ce système qui a valeur d'approbation des heures de prestation réalisées. TIPOUCE utilise une application spécialisée dans la garde à domicile, avec un système de pointage et des informations en direct pour les familles, les responsables encadrants et l'intervenant. L'intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par son téléphone mobile le code affecté au client.

3.3. Non-réalisation de la Prestation

Toutes les heures réservées, effectuées ou non, sont facturées mensuellement. Cependant, 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 (tel que défini par la réglementation et la jurisprudence) seront facturées. Le client s'engage à prévenir l'Agence Prestataire par écrit (email) de toute demande de suspension, report ou retard dans un délai de 2 jours ouvrés préalablement au jour concerné, sauf cas d'urgence spécifique dont la preuve serait démontrée par le Client.

Toute intervention n'ayant pas fait l'objet d'une demande d'annulation ou de report dans ce délai, hors urgence ou cas de force majeure, sera facturée au Client, sauf accord dérogatoire du Prestataire. Les présentes conditions générales sont constitutives pour le Prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. En cas d'impossibilité d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

3.4. Facturation Une facture mensuelle est adressée au client.

Le Prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son espace personnel extranet. Le client doit archiver ses factures et communiquer une adresse courriel valide, en informant de tout changement. En cas d'impossibilité technique temporaire, la facture sera envoyée sous format papier. La facturation est transparente et le devis détaillé est remis avant la prestation.

3.5. Moyens et Modalités de Paiement

Les moyens de paiement acceptés par TIPOUCE sont le virement bancaire, le prélèvement automatique SEPA, le Chèque Emploi Service Universel (CESU) (seul ou combiné avec prélèvement automatique ou chèque). D'autres moyens de paiement peuvent être proposés et précisés sur la grille tarifaire. Les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires que le client reconnaît avoir reçues et acceptées. La date d'échéance des paiements est fixée au 15 de chaque mois. En cas de prélèvement automatique SEPA, le délai de notification préalable est réduit à 3 jours.

3.6. Retard de Paiement

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- Le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, majoré de 10 points (taux directeur semestriel de la BCE).
- Le remboursement au Prestataire de tous frais bancaires liés à un rejet de chèque ou de prélèvement SEPA
- L'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.
- Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros sera appliquée
- Un défaut de paiement après une mise en demeure restée infructueuse pendant 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client, prenant effet 8 jours après la première présentation du courrier recommandé. En cas de nouvelle mise en demeure infructueuse, le Prestataire pourra résilier le contrat aux torts exclusifs du client, prenant effet 8 jours après la première présentation du courrier recommandé.

3.7. Avantage Fiscal et Aide au Financement

Le Prestataire s'engage à délivrer au client une attestation fiscale dans les délais légaux, à due concurrence des sommes effectivement versées. Le client reconnaît avoir pris connaissance de la législation applicable (notamment via la note d'information fiscale) et demeure seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales. Les prestations peuvent éventuellement ouvrir droit à des aides au financement (crédit d'impôt, aides de la CAF), soumises aux conditions réglementaires en vigueur. La simulation théorique effectuée par le Prestataire n'est en aucun cas un engagement de perception d'une aide par le client ou un mandat. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée à ce titre.

Article 4. Exécution des Prestations

4.1. Relations avec les Intervenants

Le client est informé et accepte expressément qu'il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons) ni leur offrir de présents. Le règlement des prestations est effectué directement auprès du Prestataire. Le client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants. Le client s'interdit de demander au personnel du Prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement.

4.2. Matériel, Outils et Produits

Le matériel, les outils et les produits nécessaires à l'exécution de la prestation sont, par principe, à la charge du client. Le client 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 pour consultation des indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du client pourra être engagée. En cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés, le Prestataire ne peut garantir la bonne exécution ou l'intégralité de la prestation.

4.3. Accès au Domicile et Sécurité

Le client devra informer préalablement le Prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile. Le client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable, ainsi qu'aux toilettes. 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, du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ou des enfants gardés⁴. Les modalités d'accès au domicile sont précisées aux conditions particulières. Les clés sont considérées comme confiées si le client les a remises en main propre au Prestataire contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans les autres cas (présence du client, remise des clés à un tiers, dépôt des clés à l'extérieur), le Prestataire décline toute responsabilité.

4.4. Remplacement de l'Intervenant et Tutorat

TIPOUCE s'engage à vous proposer une solution de remplacement dans les plus brefs délais en cas d'absence ou d'empêchement de l'intervenant. Le Prestataire dispose d'un réseau d'intervenants qualifiés et disponibles pour assurer la continuité du service et informe immédiatement de toute absence et des modalités de remplacement. Afin d'assurer une formation de qualité de ses intervenants sous forme de tutorat, le client autorise par avance la possibilité que la prestation soit réalisée par plusieurs intervenants du Prestataire. Le Prestataire communique, préalablement à toute prestation, l'identité des intervenants bénéficiant du tutorat aux clients concernés.

Article 5. Garantie Qualité et Traitement des Réclamations

Le Prestataire s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité exigée par le client en fonction des tâches et des besoins exprimés lors de l'établissement du devis. Dans le cadre du suivi qualité et pour un contrôle sur place, le client autorise par avance tout personnel du Prestataire à intervenir à son domicile lors de la réalisation des prestations.

Pour contester une prestation, le client est encouragé à contacter en premier lieu l'agence TIPOUCE par téléphone ou par courriel. Le Prestataire s'engage à apporter une réponse dans les plus brefs délais. Si la réponse apportée ne satisfait pas, le client peut adresser une réclamation écrite, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse indiquée à l'Article 10. Le client dispose d'un délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par TIPOUCE pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation.

Article 6. Responsabilité et Assurance

6.1. Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention par une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle. Il ne saurait être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils et produits fournis par le client ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles. Le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent liquide et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux intervenants. La responsabilité du Prestataire ne pourra être retenue en cas de force majeure, d'accident dû à une négligence des parents ou de dommages résultant d'informations erronées fournies par les parents. Le client est responsable de la sécurité des lieux et des équipements mis à disposition de l'intervenant(e).

6.2. Déclaration de Dommages

Le client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès de TIPOUCE et à le confirmer dans les meilleurs délais (sauf cas de force majeure ou motif légitime) par lettre recommandée avec accusé de réception adressée aux coordonnées de TIPOUCE. En cas de dommages matériels causés par l'intervenant(e) ou l'enfant, une déclaration devra être faite à l'Agence Prestataire dans les 24 heures suivant l'incident.

6.3. Utilisation de la Voiture Personnelle du Client par l'Intervenant

En cas d'utilisation de la voiture personnelle du client par l'intervenant, le client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages (biens et personnes, y compris le conducteur) pouvant être causés ou subis lors des trajets effectués par l'intervenant pendant les prestations. Le client s'engage à mettre à disposition un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme à la réglementation en vigueur. Le Prestataire pourra demander tout justificatif pour s'assurer du respect de ces engagements.

Tous les frais générés par les trajets effectués par l'intervenant (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.) seront à la charge exclusive du client. Le client autorise ou non le transport en véhicule de l'enfant dans les conditions particulières.

Article 7. Clause Pénale - Non-Sollicitation de Personnel

Sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire, tout client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout intervenant présenté par le Prestataire ou ayant réalisé des prestations à son domicile dans le cadre du présent contrat. Cette interdiction s'impose au client durant toute la durée du contrat et perdurera deux ans à compter de sa rupture. 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 de 1000 euros. L'emploi de personnel en l'absence de déclarations est puni pénalement au titre de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

Article 8. Modifications du Contrat Client

8.1. Modification des Conditions Essentielles de Réalisation des Prestations

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (adresse de prestations, volume horaire, tâches, etc.) 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 souhaite modifier certaines tâches, une nouvelle feuille de route est émise, annulant et remplaçant la précédente. La feuille de route fait partie intégrante du contrat.

8.2. Modification des Conditions Contractuelles Générales

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales. Le Prestataire en informera le client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective. Les nouvelles conditions 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 aura la possibilité de résilier son contrat selon l'article relatif à la résiliation dans les conditions particulières. La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

Article 9. Informatique et Libertés

9.1. Traitement des Données Personnelles

Le client (y compris ses descendants et représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement automatisé sous la responsabilité du Prestataire, en qualité de responsable de traitement. Les données sont collectées et traitées en conformité avec les dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces traitements ont pour finalités principales :

- (i) La gestion de la relation clients (contrats, prestations, droits, etc.).
- (ii) La réalisation d'opérations de prospection commerciale (sollicitation, jeux-concours, opérations promotionnelles).
- (iii) La réalisation de statistiques commerciales. Vos données sont utilisées uniquement dans le cadre de nos prestations de services et ne sont pas communiquées à des tiers sans votre consentement.

9.2. Bases Légales et Destinataires

La collecte et le traitement des données ont pour bases légales :

- Pour le traitement (i) : mesures précontractuelles ou exécution du contrat.
- Pour les traitements (ii) et (iii) : l'intérêt légitime du Prestataire (optimisation de son activité commerciale). Les champs non visés par un astérisque sur les formulaires de collecte sont obligatoires. Les destinataires des données sont le Prestataire, les prestataires techniques, ainsi que les professionnels et membres du personnel concourant à la prise en charge et au suivi, dans la limite de leurs attributions respectives.

9.3. Durées de Conservation Les données à caractère personnel sont conservées :

- Pour le traitement (i) : durée de la relation contractuelle, augmentée de deux ans à compter du dernier contact.
- Pour le traitement (iii) : stricte durée nécessaire à la gestion de la relation contractuelle, puis de manière anonymisée.
- Pour le traitement (ii) : trois ans à compter de la fin de la relation commerciale (terme du contrat ou dernier contact avec le prospect)⁸⁰⁸¹. Au terme de ces périodes, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées de conservation et/ou de prescription légales ou réglementaires.

9.4. Droits du Client

Conformément à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016, le client bénéficie :

- D'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant et concernant son (ses) enfant(s).
- D'un droit de suppression des données inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.
- D'un droit d'opposition au traitement pour des motifs légitimes, et sans motif pour la prospection.
- D'un droit de définir des directives relatives au sort des données personnelles après la mort.
- Du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) Pour exercer ces droits, le client peut contacter le Prestataire par courrier à l'adresse de son siège social ([Adresse du siège social de Tipouce]) ou par e-mail ([Adresse email données personnelles]).

Article 10. Coordonnées de TIPOUCE et Recours

Pour toute demande d'information, le client peut contacter TIPOUCE au 09 70 70 90 78 (appel non surtaxé). En cas d'urgence, ce numéro est disponible 24h/24 et 7j/7.

En cas de différend ou de réclamation, le client est encouragé à contacter en premier lieu l'agence par téléphone au 09 70 70 90 78 ou par courriel au [adresse courriel]. TIPOUCE s'engage à apporter une réponse dans les plus brefs délais. Si la réponse apportée ne satisfait pas, le client doit envoyer sa réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : [Adresse de réclamation, par exemple le siège social de TIPOUCE : 20 avenue de la Paix Simone Veil, 67000 Strasbourg, en exposant l'origine du litige].

TIPOUCE s'engage à étudier la réclamation avec attention et à apporter une réponse motivée dans un délai maximal de 10 jours. Le client dispose d'un délai d'un an à compter de la réception de sa réclamation par TIPOUCE pour saisir directement et gratuitement un médiateur de la consommation en contactant l'Association ANM Conso soit par courrier (2 rue Colmar 94300 VINCENNES), soit directement sur son site internet (www.anm-conso.com/saisir-le-mediateur), sans préjudice d'autres voies de recours judiciaires. En cas de litige, le tribunal compétent sera celui du domicile du défendeur, ou au choix du demandeur, du lieu d'exécution de la prestation.

Article 11. Conditions Générales Spécifiques aux Prestations Ponctuelles

Les prestations ponctuelles sont des services flexibles et adaptables pour répondre aux besoins occasionnels des familles (ex: soirée, week-end, vacances scolaires). Elles sont payables à réception de la facture par Virement ou Chèque Emploi Service Universel. Si le client possède un autre contrat TIPOUCE de prestations régulières en cours sur le mois considéré, il devra utiliser les moyens de paiement de ce contrat pour les prestations ponctuelles.

CONDITIONS GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AUX PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANTS

Article 12. Modalités d'Intervention

12.1. Jours et Heures d'Intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants. Les horaires de travail de l'intervenant(e) seront variables en fonction des besoins du Client et du planning établi par l'Agence Prestataire. Toute intervention a une durée minimale de 1 heure, sauf dérogation particulière acceptée par le Prestataire. 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.

12.2. 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 ordinaire seront effectuées de manière normale, sauf annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration.

Les prestations de garde d'enfants en situation de handicap tombant les jours fériés chômés ou ordinaires/chômés dans les départements susmentionnés pourront être réalisées après accord du Prestataire et donneront lieu à une majoration.

12.3. Accès au Domicile

Un accès au domicile doit être assuré au personnel du Prestataire. Les clés sont considérées comme confiées si le client les a remises en main propre au Prestataire contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans les autres cas (présence du client, remise des clés à un tiers, dépôt des clés à l'extérieur), le Prestataire décline toute responsabilité.

Le client souhaitant modifier les modalités d'accès doit contacter le Prestataire. Si les clés ne sont pas confiées au Prestataire, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de chaque prestation.

12.4. Occupation du Logement

Le client déclare 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.

Article 13. Durée du Contrat et Résiliation

13.1. Prestations Ponctuelles

Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée selon les conditions particulières. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du Prestataire par téléphone au 09 70 70 90 78 dans les meilleurs délais.

13.2. Prestations Régulières

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée, sauf si une durée est précisée aux conditions particulières. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en informant le Prestataire par écrit (email) dans les meilleurs délais.

13.3. Annulation, Report, Suspension

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne sera pas facturé s'il a respecté un préavis de 2 jour ouvré au moins avant la date de la prestation, sauf cas d'urgence spécifique dont la preuve serait démontrée par le Client.

Si le client a prévenu moins de 2 jours ouvrés avant la date prévue, il sera en principe facturé en totalité, sauf cas de force majeure ou motif légitime. En cas de demande de report, celui-ci devra avoir lieu dans le mois en cours, sauf cas de force majeure ou motif légitime. Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 45 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime.

Passé ce délai, les prestations pourront être reprogrammées et facturées au client. En cas de suspension prolongée, le Prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client, la résiliation prenant effet 8 jours après la première présentation du courrier recommandé.

13.4. Remplacement et Modification des Horaires 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 œuvre 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 être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement de tout retard non de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du Prestataire, celui-ci contactera le client pour définir le créneau de report. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires, le Prestataire informera préalablement le client.

13.5. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de 1 mois, envoyé par courrier recommandé avec accusé de réception au Prestataire. La date de résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée. Le présent contrat pourra être résilié par le Prestataire en cas de non-respect par le client de l'une de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client.

Dans ce cadre, la résiliation prendra effet 8 jours après la première présentation du courrier recommandé. 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, d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du Prestataire, ou 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, la résiliation 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 de ses obligations contractuelles, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations. 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 résiliation de l'avenant garde partagée n'entraîne pas la résiliation du contrat principal de garde d'enfants.

Article 14. Facturation des Prestations de Garde d'Enfants

Le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement exécutées. Toutes les heures réservées, effectuées ou non, sont facturées mensuellement. En cas de 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 œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

Article 15. Réalisation de la Prestation de Garde d'Enfants

15.1. Âge, Capacité et Nombre d'Enfants

Les interventions pourront se faire auprès d'enfants de 0 à 16 ans. Seules les sociétés TIPOUCE 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 être réalisée pour plus de 3 enfants simultanément, mais le Prestataire se réserve le droit de réduire ce nombre maximum s'il l'estime nécessaire lors de l'évaluation des besoins. Le client s'engage à avertir le Prestataire de tout changement intervenant dans la situation de l'un ou plusieurs des enfants gardés.

15.2. 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 pendant les prestations.

Le client demandeur de la garde d'enfants atteste qu'il possède la garde juridique nécessaire à la souscription d'un tel abonnement. Le client s'engage à fournir toutes les informations médicales nécessaires concernant l'enfant, y compris les allergies, traitements en cours et coordonnées du médecin traitant.

Pour les prestations auprès d'enfants présentant un handicap, le Prestataire peut être amené à exiger du client la remise de documents (justificatif d'identité, photocopie d'un document attestant de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, attestation de financement). Le client s'engage à remettre ces documents avant la mise en place des prestations, à défaut de quoi 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.

15.3. Contenu et Évolution de la Prestation

Le client reconnaît que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite gratuite d'évaluation 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 sans délai avec le Prestataire pour redéfinir les modalités de la prestation. Le client s'engage à faire part sans délai au Prestataire de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence sur le déroulement de la prestation et/ou de tout changement relatif à sa garde juridique.

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 à informer le Prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation concernant son ou ses enfants, afin que celle-ci puisse être prise en compte pour l'élaboration de la feuille de route.

15.4. Exécution de la Prestation - Obligations Spécifiques

15.4.1. Transport des Enfants par l'Intervenant

Si le transport du ou des enfants gardés par l'intervenant est prévu (case "Autorisation de transport en véhicule" cochée sur le contrat¹⁸) : le client devra fournir un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant ; le client prendra en charge le coût des frais de transport selon les tarifs en vigueur.

15.4.2. Administration de Médicaments

L'administration de médicaments par l'intervenant peut être envisagée sous couvert d'appréciation par le Prestataire et uniquement :

- Sur présentation d'une ordonnance médicale en cours de validité, précisant le nom du médicament, la posologie, la fréquence et la voie d'administration.
- Sur présentation d'une attestation de décharge des parents écrite et signée, dégageant le Prestataire de toute responsabilité en cas de complications liées à l'administration du médicament.
- Si 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. Les médicaments devront être fournis dans leur emballage d'origine, accompagnés de la notice. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant sans présence des parents.

15.4.3. Sécurité au Domicile

Le client s'engage à permettre l'exécution d'une prestation en toute sécurité pour les enfants gardés et les intervenants. Il devra notamment clôturer l'accès aux piscines et autres points d'eau de son domicile conformément aux normes de sécurité. Il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention, 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. Les parents sont responsables de fournir des informations complètes et exactes concernant la santé, les allergies et les besoins spécifiques de leurs enfants.

15.4.4. Présence du Client en Fin de Prestation

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, les noms et prénoms des personnes habilitées doivent être mentionnés au contrat.

En l'absence du client ou d'une personne habilitée à l'heure prévue, le Prestataire contactera le client pour connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation. Le temps d'intervention effectué après l'heure prévue sera facturé au client. En l'absence de réponse 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 suspendre les prestations en cas de retards répétés du client.

15.4.5. Garde Partagée

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 TIPOUCE par chacun des clients ainsi qu'un avenant spécifique pour ce mode de garde.

15.4.6. Offres Spécifiques

Le Prestataire propose les offres de services de TIPOUCE dans la limite des déclarations, agréments et/ou autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée. Pour certaines offres ou options (ex : Garde d'Enfants en Langues Étrangères, Garde en horaires atypiques), le Prestataire mettra tout en œuvre pour trouver l'intervenant adéquat, sans que cette obligation ne puisse être qualifiée de résultat

15.4.7. Repas

Si l'intervenant accompagne les enfants pendant le repas, le client est tenu de prévoir, à ses frais, une portion supplémentaire pour l'intervenant. Le Prestataire s'engage à assurer la préparation et le service des repas et collations de l'enfant, en tenant compte des directives et des besoins spécifiques communiqués par les Clients.

Article 16. 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.

Cette déclaration consiste à compléter et à adresser mensuellement à la CAF les informations suivantes relatives à chaque enfant gardé : le prénom et le nom de l'enfant, sa date de naissance, le nombre d'heures de garde effectuées durant le mois considéré et le nombre d'heures spécifiques (réalisées entre 22 heures et 6 heures ou les dimanches et les jours fériés), le montant total facturé correspondant au mois concerné et le cas échéant la fin de recours aux services de TIPOUCE.

Ces informations pourront éventuellement être transmises à la CAF de façon dématérialisée par téléprocédure. Le présent mandat est strictement limité à l'obligation décrite ci-dessus et ne prend pas effet avant la date de signature du contrat. Il prend effet à compter de la date de signature du présent contrat et court jusqu'à son terme ou à la renonciation au présent mandat par l'une des parties.

Si le client souhaite renoncer à ce mandat, il devra en informer le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. La prise en compte de la renonciation interviendra le mois suivant sa réception.