Conditions générales de vente de SPITEXTRAplus

1. Principes fondamentaux

Les relations contractuelles entre SPITEXTRA[Plus] et son client [1] sont régies :

- Par le mandat individuel de prestations de services ;
- Par les conditions générales de vente.

Ces deux documents sont reconnus par le client comme faisant partie intégrante de la relation contractuelle.
Les présentes conditions générales régissent les relations entre SPITEXTRA[Plus] et ses clients. Si les conventions individuels et les conditions générales ne prévoient rien de particulier, les dispositions du Code suisse des obligations relatives au mandat (art. 394 ss).

2. Objectif

SPITEXTRA[Plus] assiste le client en lui fournissant des prestations d'aide ménagère, d'encadrement et autres.

3. Étendue des prestations

L'étendue des prestations est définie conjointement avec le client ou son représentant. Le résultat est consigné par écrit.
La clarification des besoins est payante.

4. Convention de prestations

L'étendue des prestations est définie dans le mandat de prestations. Les clients disposant d'une assurance complémentaire pour les prestations d'aide ménagère peuvent se faire prescrire les prestations en question par leur médecin. Les prestations non prises en charge par la caisse d'assurance maladie sont à la charge du client.

5. Réalisation des prestations

Les prestations sont généralement fournies du lundi au vendredi, entre 7 h 00 et 20 h 00. Les prestations le dimanche et les jours fériés ainsi qu'après 20 h 00 sont possibles sur demande et moyennant accord préalable, et ce à un tarif majoré.
SPITEXTRA[Plus] s'efforce dans la mesure du possible d'assurer la continuité de l'intervention du membre du personnel [2], mais le client ne peut pas exiger d'être pris en charge par un membre du personnel en particulier.
Les interventions qui ne sont pas annulées par le client au moins 24 heures à l'avance, et au moins 48 heures à l'avance pour les interventions le week-end et les jours fériés, sont facturées. Cette disposition s'applique même en cas d'hospitalisation. Une exception est prévue en cas de décès.

6. Coopération du client

Des prestations professionnelles ne peuvent être fournies que si le client et le membre du personnel de SPITEXTRA[Plus] y contribuent. Une importance particulière est accordée à l'utilisation de moyens auxiliaires nécessaires à la protection de la santé du client et du membre du personnel (p. ex. gants, matériel de nettoyage approprié).

7. Clé du logement

Si nécessaire, le client remet à SPITEXTRA[Plus les] clés de sa maison ou de son appartement. La remise des clés doit faire l'objet d'une quittance écrite.
SPITEXTRA[Plus] est responsable de la conservation soigneuse et sûre des clés.
Si les clés sont déposées de façon contraire aux recommandations de SPITEXTRA[Plus], le client est seul responsable de leur conservation en lieu sûr.

8. Pénétration dans le logement

Si, lors d'une intervention prévue, le membre du personnel trouve, de manière inattendue, la porte du logement du client fermée et qu'aucune clé de l'appartement n'a été remise à SPITEXTRA[Plus],

[1] La forme masculine désigne également le féminin et inversement..

SPITEXTRA[Plus] est en droit de faire ouvrir la porte du logement par des professionnels s'il y a lieu de soupçonner que quelque chose est arrivé au client. Les frais d'ouverture de la porte sont à la charge du client. Sont réservés les cas où des proches connus de SPITEXTRA[Plus] peuvent ouvrir le logement dans un délai raisonnable.

9. Limites des prestations et extension des prestations

Les prestations ne peuvent être fournies que dans la mesure où l'état de santé du client le permet, compte tenu des conditions cadres d'une activité d'aide ménagère. SPITEXTRA[Plus] informe le client à l'avance si d'autres mesures d'assistance, par exemple des soins, sont nécessaires. Dans ce cas, SPITEXTRA[Plus] contacte Spitex Aarebielersee.

10. Prix et facturation

Principe : toutes les prestations de SPITEXTRA[Plus] sont facturées au client selon le tarif en vigueur.

11. Saisie des prestations

Les membres du personnel consignent leurs prestations de travail dans un relevé des prestations qui sert de base à la facturation. Ce relevé est établi électroniquement à l'aide d'un appareil de saisie des prestations. Toute contestation doit être adressée à la direction dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la facture.

12. Facturation

Les prestations sont facturées mensuellement. La facture est payable dans un délai de 30 jours, indépendamment de l'existence d'une obligation de prise en charge par un tiers (caisse-maladie, prestations complémentaires, prestations des services sociaux, etc.) .

En cas de retard de paiement répété, SPITEX[Plus] est en droit de résilier le contrat conformément au chiffre 14.

13. Délai de préavis ordinaire

La convention de prestations peut être résiliée à tout moment pour la fin d'un mois moyennant un préavis d'au moins sept jours .
À la fin convenue du mandat, la convention de prestations est automatiquement dissoute.

14. Résiliation immédiate de la convention de prestations

Dans des cas particuliers, nous nous réservons le droit de résilier immédiatement la convention de prestations, notamment dans les cas suivants :

- En cas de non-paiement des factures après resp. malgré un rappel ;
- En cas d'immixtion inappropriée des proches ou d'autres personnes de référence du client dans la fourniture des prestations ;
- en cas de circonstances liées au client de nature à rendre la fourniture des prestations intolérable pour les membres du personnel de SPITEXTRA[Plus]

15. Forme

La résiliation de la convention de prestations doit se faire par écrit. La résiliation du client doivent être adressée à la direction de l'équipe de SPITEXTRA[Plus].

16. Obligation de garder le secret et protection des données

SPITEXTRA[Plus] oblige les membres de son personnel à respecter et à observer l'obligation de garder le secret ainsi que les dispositions en vigueur en matière de protection des données. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, des données personnelles du client peuvent être enregistrées ou

transmises à des tiers, en particulier à des assureurs maladie, des médecins, des établissements de soins et des autorités publiques. Le client déclare expressément accepter cette utilisation des données. Les lois en vigueur en matière de protection des données sont respectées dans le cadre du traitement de ces données.

17. Responsabilité

SPITEXTRA^{Plus} est responsable des dommages causés au mobilier de l'appartement de façon intentionnelle ou par négligence grave par les membres du personnel et qui ne sont pas dus à l'usure normale liée à l'âge. L'étendue de la responsabilité est déterminée par la valeur actuelle de l'objet endommagé. Toute autre responsabilité, par exemple au titre des dommages corporels causés par des accidents dans le domaine public ou privé qui n'ont pas été causés par le personnel de SPITEXTRA^{Plus}, est exclue

18. Défense d'acceptation de prestations supplémentaires par les membres du personnel

Il est fait défense aux membres du personnel de convenir avec le client de prestations qui ne sont pas prévues par le mandat. Cela s'applique également aux prestations qui ne sont pas proposées par SPITEXTRA^{Plus}.

Cette interdiction s'applique également pendant les six mois suivant la fin du contrat de travail d'un membre du personnel.

19. Cadeaux aux membres du personnel

Il est fait défense aux membres du personnel de SPITEXTRA^{Plus} d'accepter de l'argent ou d'autres cadeaux ou legs destinés à un usage personnel de la part de clients ou de leurs proches, si ceux-ci dépassent le cadre d'une simple attention. Les libéralités plus importantes peuvent être versées à SPITEXTRA^{Plus} à titre de don.

20. Réclamations

En principe, tous les membres du personnel de SPITEXTRA^{Plus} sont tenues de recevoir les réclamations des clients et de leurs proches et de les transmettre au service compétent.
Si la réclamation ne peut être réglée à la satisfaction des deux parties, le litige peut être soumis à la direction, qui s'efforcera de trouver une solution à l'amiable.

21. For juridique

Le for juridique pour tous les litiges découlant du contrat entre SPITEXTRA^{Plus} et le client est Bienne.

Octobre 2021