Conditions Générales YOOPALA SERVICES

Pour la garde d'enfants

1. Conditions

Ces conditions contractuelles s'appliquent dès le début de la mise à disposition. La Famille cliente déclare avoir obtenu de YOOPALA SERVICES, toutes les informations nécessaires. Toute prise de commande d'un service de YOOPALA SERVICES suppose la consultation et l'acceptation des présentes conditions générales. La Famille cliente reconnait être parfaitement informée du fait que son accord concernant le contenu des présentes conditions générales ne nécessite pas la signature manuscrite de ce document, mais résulte de sa seule passation de commande.

2. Cadre de la Prestation de mise à disposition

YOOPALA SERVICES, en tant qu'employeur légal de l'intervenant, se charge :

- de sélectionner, recruter et de présenter à la Famille un ou plusieurs intervenant(e)s correspondant au profil défini sachant que la Famille est seule décisionnaire du choix final de l'intervenant(e) ;
- de procéder à l'établissement du contrat de travail ;
- de procéder à toutes les déclarations sociales et de payer toutes les caisses : Urssaf, retraite, chômage, maladie, etc ;
- d'établir les fiches de paie, et de rémunérer l'intervenant(e) (y compris les congés payés) ;
- de toutes les autres formalités administratives liées au statut d'employeur YOOPALA SERVICES, excepté le dépôt du dossier CMG qui doit être complété et déposé à la CAF par la famille avant le 1er jour d'intervention.
- La Famille s'engage à vérifier ses droits concernant l'aide PAJE auprès de sa CAF. Elle s'engage également à transmettre son numéro d'allocataire et à signer un mandat CAF afin que Yoopala puisse, chaque mois, télétransmettre les informations relatives à sa facturation mensuelle, conformément à la réforme de la procédure de transmission des attestations engagée par la CAF. En aucun cas, Yoopala ne pourra être tenu responsable des informations validées au préalable par le client. Chaque CAF reste seule responsable du traitement des attestations. Par ailleurs, la famille devra également vérifier le montant de ses aides notamment en cas de changement de tranche fiscale ou de l'âge de ses enfants en cours d'année pouvant de ce fait, modifier le montant de son aide CMG de façon substantielle. YOOPALA SERVICES ne peut être tenue responsable du versement de l'aide PAJE à la Famille ni des éventuels retards de paiement par la CAF.
- En aucun cas, YOOPALA SERVICES ne pourra être tenu responsable si la famille n'a pas déposé son dossier à la CAF dans les délais impartis.
- du remplacement de l'intervenant (en cas de maladie, congés, accident ou motifs divers) sur demande expresse de la Famille ; le remplacement interviendra dans les meilleurs délais à partir de la connaissance de l'absence par YOOPALA SERVICES ;
- d'adresser à la Famille avant le 31 mars de chaque année, une attestation fiscale annuelle conforme au modèle admis par l'administration pour les prestations payées se rapportant à l'année civile précédente, permettant de bénéficier de la réduction ou du crédit d'impôt sur le revenu à hauteur de 50% du coût total des services facturés selon la loi Borloo (article 199 sexdecies du CGI), dans la limite de 12000€, plus 1500€/enfant à charge avec un plafond à 15000€ maximum.
- de laisser à la famille les documents suivants : livret d'accueil et cahier de liaison. Le cahier de liaison doit obligatoirement être complété par la famille avant la 1ère intervention et être mis à la disposition de l'intervenant.

Dans le cadre de son agrément qualité, YOOPALA SERVICES est investie des prérogatives afférentes à la prévention de la maltraitance.

3. Durée de la mise à disposition – délais de résiliation – délais de rétractation

La durée de la mise à disposition est indiquée dans les conditions particulières stipulées dans le contrat de mise à disposition signé par la Famille cliente.

Il n'y a pas de tacite reconduction. Une modification de la durée ou un renouvellement fera l'objet d'un avenant ou d'un nouveau contrat.

Si la Famille souhaite changer d'intervenant pendant la durée de la prestation de mise à disposition (pour motif d'insatisfaction ou autre), elle devra le notifier par écrit et résilier son contrat. Un nouveau contrat de mise à disposition devra être signé pour relancer le processus de recrutement.

Si la Famille ne respecte pas ses engagements, notamment en cas de retard de paiement, la Société se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre définitivement la prestation de mise à disposition, sans préavis ni compensation financière.

De même, si les chèques de caution ne sont pas reçus dans les délais impartis, la Société pourra annuler le contrat sans indemnisation.

Pour les contrats inférieurs à 80h de garde mensuelle ou 20h de garde par semaine, la Famille peut demander à tout moment l'arrêt de la prestation sur simple demande écrite moyennant un préavis de dix jours ouvrés, soit 50% du contrat.

Pour les contrats de 80h de garde mensuelle ou plus de 20h de garde par semaine, le préavis est d'1 mois calendaire, soit 1 mois de prestations.

Dans le cas où le préavis n'est pas respecté, la Société se réserve le droit d'exiger le paiement de cette période.

4. Encadrement-Engagement

L'intervenant mis à disposition de la Famille utilisatrice ne s'occupe que de l'enfant ou des enfants mentionnés dans le contrat de mise à disposition, sous la direction et la responsabilité de celle-ci.

La Famille se charge de l'encadrement de l'intervenant et de la consignation par écrit des modalités de la mise à disposition, des droits et des interdits ; la Famille s'engage à respecter le nombre d'heures prévu dans le contrat de mise à disposition, ou à solliciter l'accord préalable express de YOOPALA SERVICES pour toute

modification du nombre total d'heures effectuées. Si le nombre total d'heures effectuées par l'intervenant correspond à celui stipulé dans le contrat de mise à disposition, la répartition des horaires pourra être modifiée d'un commun accord entre l'intervenant et la Famille.
La Famille s'engage en outre à observer une période d'acclimatation avec l'intervenant. Pour des raisons de sécurité, l'intervenant doit se dédier exclusivement à l'activité de garde d'enfants dans le cadre des tâches prévues au contrat de mise à disposition. Par conséquent, une prestation de ménage ou de repassage ne peut intervenir en présence des enfants.
La Famille autorise expressément des contrôles inopinés de la prestation à son domicile, réalisés par un(e) expert(e) en petite enfance de YOOPALA SERVICES.
Parce qu'il n'y a pas de volonté de progrès sans volonté de mesure, YOOPALA SERVICES cherche à s'améliorer en permanence en tenant compte des besoins et des opinions de ses clients et salariés.

- La famille cliente et le/la baby-sitter salarié(e) de YOOPALA SERVICES sont informés que des enquêtes de satisfaction sont envoyées par mail à plusieurs reprises durant la durée du contrat. Ces derniers s'engagent dans la mesure du possible à répondre à toutes les demandes d'évaluation de la qualité de la prestation.
- L'ensemble du personnel de YOOPALA SERVICES peut consulter ces enquêtes à des fins d'information et de traitement.
- Les enquêtes de satisfaction seront conservées : pour le traitement, durant toute la durée de la relation contractuelle et au terme du contrat durant 3 ans (durée nécessaire de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données).

YOOPALA SERVICES n'est en aucun cas un substitut d'éducation parental, et par conséquent n'a pas d'obligation de résultat en la matière ; elle ne peut être tenue responsable des conséquences des agissements de l'intervenant autres que ceux prévus dans le cadre de sa prestation.
En dehors du cadre des activités sportives encadrées par des professionnels, aucun accès aux piscines privées ou publiques ne sera possible au cours de la prestation, YOOPALA SERVICES n'étant pas habilitée à surveiller ce type d'activités

5. Conformité et Assurances

La Famille s'engage à accueillir l'intervenant dans les meilleures conditions matérielles possibles, dans des conditions d'hygiène correcte et déclare que son domicile, et tous ses équipements meubles ou immeubles sont conformes aux normes de sécurité en vigueur, et qu'elle a pris toutes les couvertures d'assurance qui y sont relatives.
Si nécessaire, la Famille s'engage à fournir à l'intervenant de YOOPALA SERVICES un siège auto ou un rehausseur conforme à la législation en vigueur.
YOOPALA SERVICES assure la responsabilité civile de l'intervenant dans le cadre de sa prestation de mise à disposition. En cas de sinistre, la Famille s'engage à en informer immédiatement la société YOOPALA SERVICES par téléphone et à le confirmer par écrit dans un délai de 48 heures. Tout signalement de dommage effectué au-delà de ce délai ne pourra être pris en considération. Pour tout sinistre matériel, la franchise à la charge de la Famille est de 380€ et le plafond de remboursement est de 80.000€ (30.000€ pour un vol). La famille peut, si elle le souhaite, fournir une clé du domicile à l'intervenant de YOOPALA SERVICES mais n'y est pas obligée. La responsabilité de YOOPALA SERVICES ne peut en aucun cas être engagée en cas de perte ou de non-restitution de ladite clé.

6. Clause de non-sollicitation du personnel

Dès son adhésion aux services de YOOPALA SERVICES, la Famille cliente s'engage à ne pas embaucher directement ou indirectement par le biais d'un autre organisme prestataire ou mandataire l'intervenant présenté par YOOPALA SERVICES (quel que soit le statut de celui-ci, employé par YOOPALA SERVICES ou sur le point d'être embauché). Cet engagement vaut pendant la durée du contrat et pendant une période de 6 mois suivant la fin de celui-ci. Dans le cas contraire la Famille s'engage à verser à l'Agence une indemnité forfaitaire de 1500 euros au titre du dédommagement des frais de recherche, de recrutement et des frais administratifs liés au préjudice subi par YOOPALA SERVICES.
Cette clause ne s'applique pas à la Famille qui souhaite que YOOPALA SERVICES embauche un intervenant qu'elle aurait elle-même trouvé.

7. Tarifs et frais de déplacement

Les frais de dossier, d'un montant de 89 € TTC, sont facturés lors de l'édition de la première facture. Ils couvrent le lancement des recherches de l'intervenant(e).
La tarification des services s'entend toutes taxes et frais compris, à l'exclusion des frais de déplacement éventuels de l'intervenant (participation frais Pass Navigo ou tout autre titre de transport, frais km, surcoût éventuel d'assurance auto).
Dans tous les cas, un seuil minimum de 10h, 16h à 20h, ou 80h de gardes mensuelles sera facturé sauf annulations d'interventions imputables à YOOPALA SERVICES en fonction du volume horaire souscrit. La Famille devra valider ses interventions au minimum 2 fois par mois à savoir le 15 mois et le dernier jour du mois.
Le minimum de facturation est d'une heure par intervention, excepté dans les départements 01 et 74 où il est d'une heure trente par intervention.
Pour les interventions déjà validées en totalité mais n'ayant pas fait l'objet d'une clôture par le client, le mois concerné sera automatiquement clôturé le 1er jour ouvré du mois suivant.
Pour les interventions non validées et sans aucune action entrainant la validation des heures prévues au contrat avant le 03 au soir, YOOPALA SERVICES validera automatiquement le prévisionnel mensuel des heures le 04 du mois. Aucun remboursement ne pourra avoir lieu.
Le client doit prendre en charge le retour de l'intervenant(e) (non véhiculé(e)) par ses propres moyens, en cas d'intervention en horaire de nuit (entre 22 heures et 7 heures). Toute demande de modification de facture est facturée 10,00€ TTC.
Les tarifs ainsi que les conditions générales de ventes sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, exclusivement en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, si tel est le cas nous vous en informerons par mail.
De même, en cas d'évolution du smic, une mise à jour de nos tarifs clients sera automatiquement appliquée. Si tel est le cas nous vous en informerons par mail.

8. Majorations tarifaires

Les interventions sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de la mise à disposition. Cette tarification sera majorée de 2€ TTC (1.60 € HT), si le nombre d'heures mensuelles est inférieur de 10 % au volume horaire prévu dans votre contrat.
Si le volume horaire mensuel facturé est supérieur de 25% pendant 2 mois au volume mensuel souscrit initialement, une majoration de 15% du tarif horaire serait susceptible d'être appliquée, si le client refuse de signer un avenant correspondant à la mise à jour de son contrat. Le tarif horaire peut être majoré de 10% en cas d'un enfant supplémentaire à garder non prévu initialement.
Les interventions effectuées en horaire de nuit (entre 22 heures et 7 heures), seront majorées de 25% et les interventions effectuées un dimanche ou un jour férié, seront majorées de 30% (exception faite pour les interventions du 25 décembre et du 1er mai qui seront majorées à 100%).
Les interventions effectuées au-delà de 40 heures par semaine par le même intervenant seront majorées de 25%.

9. Règlements et modalités de paiements

Les mises à disposition comprises entre le 1er et le 15 du mois en cours étant en état « à réaliser » ou « réalisées » seront prélevées entre le 18 et le 21 du mois en cours. Dans le cas où la Famille cliente n'a pas opté pour le prélèvement automatique comme mode de règlement, elle s'engage à faire parvenir à YOOPALA SERVICES, avant le 23 de chaque mois, par carte bancaire, virement, chèque ou CESU préfinancés, le montant correspondant à son acompte.
Le règlement du solde de la facture s'effectue à réception par prélèvement bancaire, carte bancaire, virement, chèque ou CESU préfinancés.
Un dépôt de garantie d'un montant équivalent à deux mois de facturation est versé dans les 8 jours après le recrutement de l'intervenant(e), en deux chèques que YOOPALA SERVICES pourra encaisser et sur lequel tout impayé s'imputera de plein droit. Pour tout ou partie du paiement de la facture par chèque ou par CESU préfinancés, la Famille cliente doit dès réception de sa facture mensuelle, envoyer son règlement à YOOPALA SERVICES – CS 10281 – 06227 VALLAURIS CEDEX, complété du papillon d'identification prévu à cet effet.
Un retard de règlement ou un rejet de prélèvement de la facture peut entrainer la suspension de la mise à disposition, à l'initiative de YOOPALA SERVICES.

10. Frais de Rejet

Toutes les échéances de règlement ou tous les appels de fonds non payés à la date prévue seront majorés d'une pénalité forfaitaire de 20€.

11. Annulation ou report des interventions

Si la Famille souhaite annuler ou reporter une prestation, elle doit en informer directement son intervenant(e) au plus vite, ainsi que YOOPALA SERVICES, par mail.
En cas d'annulation dans un délai inférieur à 7 jours avant l'intervention, YOOPALA SERVICES se réserve le droit de la facturer.
De plus, en cas d'annulation d'interventions à l'initiative du client, YOOPALA SERVICES facturera le minimum d'heures requis au contrat soit un seuil minimal de 10h, 16h à 20h, ou 80h de gardes mensuelles sauf annulations d'interventions imputables à YOOPALA SERVICES en fonction du volume horaire initialement souscrit.
En cas de force majeure, le client à la possibilité de reporter une ou des interventions à condition de les repositionner sur le même mois et en tenant compte des disponibilités de son intervenant.
Seules les interventions annulées du fait de l'indisponibilité de l'intervenant ou par le client en cas de force majeure (situation exceptionnelle, étrangère au débiteur, imprévisible et d'une telle intensité qu'il est impossible de contourner le problème) ne donneront pas lieu à facturation si le client ne souhaite pas de remplaçant.
La Famille devra alors présenter à YOOPALA SERVICES un justificatif dans les meilleurs délais.

12. Confidentialité – loi informatique et libertés

YOOPALA SERVICES s'engage à ne transmettre à aucun tiers l'ensemble des données communiquées par la Famille. Ces informations sont strictement confidentielles et ne seront utilisées que dans le cadre interne de la société. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition de ses données personnelles.
La Famille peut, si elle le souhaite, installer un système de vidéosurveillance à son domicile. Dans ce cas, elle devra impérativement en informer l'intervenant et ne devra conserver les images enregistrées que durant un mois maximum.
En cas de manquement à ces obligations, YOOPALA SERVICES ne pourra pas être tenue responsable, la Famille étant le Responsable du traitement et non pas la société YOOPALA SERVICES.

13. Données à caractère personnel

Les informations communiquées par la Famille font l'objet d'un traitement informatique destiné à la mise en œuvre du service objet de ce contrat. Seuls, la société YOOPALA SERVICES et l'intervenant(e) sont destinataires de ces données qui, en aucun cas, ne seront partagées, transmises ou cédées.
Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, la Famille cliente bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui la concernent, qu'elle peut exercer en s'adressant par courrier à YOOPALA SERVICES-service juridique • 19 Boulevard Malesherbes • 75008 Paris.
La Famille cliente peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant.
Conformément à l'article 8 de la Loi, le recueil de données relatives à la santé requiert le consentement des personnes concernées. Or, la Famille peut être amenée à communiquer certaines données de santé (par exemple des allergies) à YOOPALA SERVICES. En signant ce contrat, la Famille cliente reconnaît consentir expressément au recueil par YOOPALA SERVICES des données de santé que vous lui avez communiquées.

14. Litiges

Le présent contrat et tout litige pouvant en découler relèvent de la compétence des tribunaux Français.
Famille cliente a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges en cas de contestation.
La société YOOPALA SERVICES est adhérente de l'Association des Médiateurs Européens de la consommation, joignable par courrier : AME CONSO – 197, Boulevard St-Germain – 75007 PARIS ou sur le site mediationconso-ame.com.

15. Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

La Famille cliente dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 du Code de la consommation.
Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :
1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;
2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision à YOOPALA SERVICES- 19 Bld Malesherbes- 75008 Paris en utilisant le coupon de rétractation ci-dessous.

16. Renoncement du client à son droit de rétractation

La Famille cliente est informée que si elle demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation qu'elle renonce expressément, dans ce cas conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation, le droit à rétractation ne pourra être exercé.

17. Mentions obligatoires du code de la consommation

Articles L 132-13 ; -14 ; -15 du Code la consommation : Le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne au sens des articles L. 121-8 à L. 121-10 est puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros.
Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.
Les personnes physiques coupables du délit puni à l'article L. 132-14 encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du Code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale.
Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du Code pénal, du délit puni à l'article L. 132-14 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du Code pénal, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code.
L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° de cet article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus. Lorsqu'un contrat est conclu à la suite d'un abus de faiblesse, celui-ci est nul et de nul effet.
Article L121-10 du Code la consommation : Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du Code civil.