



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

(Applicables au 8 septembre 2024)

## PRÉAMBULE :

Le prestataire, dont les coordonnées figurent sur le devis et sur la première page du présent contrat, peut être soit un prestataire du réseau LA SPLENDEUR DU LIEN soit est ci-après dénommé « le prestataire » ou « LA SPLENDEUR DU LIEN ».

Le fait de faire appel aux services du prestataire implique l'acceptation sans réserve des conditions ci-dessous. En sa qualité de prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations.

Ces conditions générales de vente sont applicables à tous les clients à partir du 08/09/2024.

## CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR LA SPLENDEUR DU LIEN

Le signataire atteste avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client lors de la souscription du présent contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure.

De plus, le client s'engage à informer le prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ou de celle du bénéficiaire pour qui il agit ayant un impact sur le présent contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

## Article 1 – Objet

Le présent document définit les conditions générales dans lesquelles LA SPLENDEUR DU LIEN s'engage à réaliser pour le client les prestations de service à la personne décrites dans le contrat de prestations de services signé entre LA SPLENDEUR DU LIEN et le client du service.

## Article 2 – Commande

Un devis est établi avant le début des prestations. Un devis gratuit et personnalisé est remis pour toute prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est égal ou supérieur à 100,00€ TTC ou sur demande du client. La signature du devis par le client valant pour acceptation du devis et engagement pour LA SPLENDEUR DU LIEN à mettre en place les prestations demandées. Dans l'hypothèse où le prestataire serait dans l'impossibilité de mettre en place les prestations demandées, il s'engage à en informer immédiatement le client et à tout mettre en œuvre pour orienter l'orienter vers une solution de remplacement.

## Article 3 - Conditions d'exécution des prestations

Les prestations sont réalisées au domicile du client exclusivement en mode prestataire. LA SPLENDEUR DU LIEN fournit à ses intervenants du matériel de base pour ses accompagnements qui reste la propriété du prestataire. Le prestataire peut être amené à demander au client le financement de d'appareil et/ou de matériel de renforcer l'adaptation du bénéficiaire.

Le prestataire s'engage à fournir au bénéficiaire et au client pour qui il agit un ensemble de compétences, en particulier avec des moyens humains qualifiés. Les prestations sont exécutées par le personnel de LA SPLENDEUR DU LIEN lié par un contrat de travail conforme à la législation en vigueur. LA SPLENDEUR DU LIEN s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel les recommandations et prérogatives demandées par le client dès lors qu'elles sont compatibles avec les recommandations de la Haute Autorité de Santé.

Le prestataire s'engage à remplacer dans les meilleurs délais tout intervenant qui serait défaillant. Le client s'engage à ne prendre aucune décision envers les collaborateurs de LA SPLENDEUR DU LIEN sauf cas d'urgence en matière d'hygiène et de sécurité. Pendant l'exécution des prestations, le client demeure



gardien de tous ses matériels et installations, y compris ceux mis à disposition des collaborateurs de LA SPLENDEUR DU LIEN.

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué auprès du prestataire. Le client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux intervenants.

De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la prestation demandée, le prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la prestation.

Le client devra informer au préalable le prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

Le client devra laisser accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

Le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Le client s'interdit de demander au personnel du prestataire une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. 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 ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité de ses intervenants sous la 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.

Le client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé de plein droit à toute entité du réseau LA SPLENDEUR DU LIEN.

#### Article 4 - Durée du contrat et modification

Le présent contrat est conclu, soit pour une durée déterminée, soit pour une durée indéterminée et selon les mentions prévues dans le devis :

- si le contrat est à durée déterminée, il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue stipulée sur le contrat.
- si le contrat est à durée indéterminée, aucune date de fin de contrat n'est mentionnée sur ce dernier. Il pourra être résilié à tout moment par l'ensemble des parties, moyennant un délai de préavis de deux semaines (15 jours), par courrier avec accusé de réception. La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat.

Tout ou partie du contrat étant amené à être modifié, par l'une des deux parties, se fera par le biais d'un avenant. Avenant ne reprenant que la partie à modifier, le reste étant réputé inchangé. Le client a un droit d'accès et de modification concernant les données de son dossier dans les supports de communication et de contractualisation.

#### Article 5 - Absence du personnel de LA SPLENDEUR DU LIEN

Le client accepte expressément les absences du personnel de LA SPLENDEUR DU LIEN dans les cas de force majeure reconnus habituellement. Sont concernés notamment : les absences pour maladie, les accidents du travail, les congés maternité, la démission du salarié, les congés annuels, les congés de formation. Une proposition de remplacement ou de report de la part du service est réalisée. Dans le respect des réglementations, de la prévention des risques et si le bénéficiaire n'est pas réfractaire au changement le prestataire s'engage à assurer une



continuité de service, par une autre personne faisant partie du personnel.

Les absences du personnel visées ci-avant ne pourront en aucun cas être considérées comme une modification de contrat et/ou entraîner la rupture du contrat.

## Article 6 - Planification et modification des interventions

Les plannings des intervenants sont établis selon les critères des bénéficiaires. En conséquence les demandes de prestations supplémentaires ou de changement de planning ne peuvent être garanties, moins de 4 jours avant notre intervention, ceci afin de préserver le travail des intervenants et des plannings préétablis avec les autres bénéficiaires. Le client est tenu de fournir à LA SPLENDEUR DU LIEN son planning dans les meilleurs délais et en tout état de cause 15 jours précédant les prestations. Il est demandé au client de communiquer le planning du bénéficiaire par écrit (courrier ou email).

En cas d'annulation moins de 4 jours ouvrables par le client avant la date d'intervention annulée, la prestation sera considérée comme due et facturée en totalité au tarif habituel, sauf cas de maladie et de départ en vacances scolaires sur la période estivales du bénéficiaire. En cas de maladie, le prestataire se réserve le droit de demander un justificatif au client. Les annulations par téléphone sont admises. En cas d'urgence (maladie du bénéficiaire par exemple), le client peut contacter LA SPLENDEUR DU LIEN aux heures habituelles de permanence téléphonique. En cas d'annulation sur les périodes de vacances scolaires estivales déterminées pour les zones A, B et C, le prestataire demande au client d'avertir par tout moyen de ses dates de congés au moins 15 jours avant la date de départ.

Les suspensions de contrat, ne peuvent dépasser 45 jours consécutifs, les prestations reprendront de plein droit dès le 31ème jour et selon le planning établi avant la suspension. Toutes nos prestations ont une durée minimale de facturation d'une heure par semaine sauf les prestations d'enseignement éducatif qui ont une durée minimale de facturation d'une heure trente minute par semaine et les prestations de répit qui ont une facturation d'une durée minimale de 4 journées.

LA SPLENDEUR DU LIEN se réserve le droit pour des raisons de fonctionnement d'annuler des

interventions sur les temps de vacances scolaires sans que cela ne constitue un motif de rupture de contrat.

## Article 7 - Prix et modalités de paiement

### Article 7.1 - Prix

Le prix correspond aux prestations du présent contrat selon le barème indiqué aux conditions particulières. Il est établi TTC (TVA différente selon prestation). Les factures sont à régler à réception.

Un montant forfaitaire de 50,00€ TTC sera également appliqué pour frais gestions à la mise en place des prestations. Les frais de gestion sont dus chaque année. Ils permettent de couvrir les frais administratifs et bancaires de votre dossier.

Dans le cadre d'une activité de déplacement de personne les frais kilométriques seront facturés en sus et par kilomètre réalisé, à cela se rajoute le prix horaire de la prestation.

LA SPLENDEUR DU LIEN se réserve le droit de modifier le tarif à tout moment notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, le prestataire s'engageant toutefois à informer le client de toute augmentation de tarif au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Il l'en informe alors par simple courrier ou par e-mail. L'accord du Client sera réputé acquis s'il ne renonce pas aux présentes conditions par écrit.

### Article 7.2 – Factures

Les factures sont établies à chaque fin de mois sur la base du planning préétabli et des modifications mensuelles. Le décompte des heures ainsi que des interventions sont indiquées sur la facture de chaque mois. En cas d'erreur sur la facture, le client s'engage à le signaler au prestataire par retour de facturation. Une régularisation sera effectuée sur la facturation du mois suivant. Lorsque le client a opté pour un forfait mensuel, la facture est établie mensuellement sur cette base. La régularisation se fait chaque mois en fonction des heures effectivement réalisées et attestées par les relevés d'heures mensuels.

S'ajoutent aux prestations effectivement réalisées, les prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du bénéficiaire et à défaut du client et pour lesquelles le bénéficiaire ou le client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence.

Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la prestation,



l'impossibilité d'assurer une prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que les présentes conditions générales sont constitutives pour le prestataire d'une obligation de moyens et non d'une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le prestataire d'effectuer la prestation pour une raison non imputable au client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation

Les factures sont payables à réception et au plus tard le 8 du mois en cours.

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. Il appartient au client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le client doit communiquer au prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Le client peut demander à recevoir sa facture par papier en en faisant la demande expresse écrite auprès du prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

### Article 7.3 - Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- Prélèvement automatique SEPA
- Virement

### Article 7.4 - Modalités de paiement et pénalités de retard

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires du prestataire. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément.

En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par virement, le client accepte expressément de régler le montant de la facture à réception et au plus tard le 8 du mois en cours.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement et le prestataire se réserve le droit de suspendre immédiatement les prestations. Par ailleurs des pénalités de retard peuvent être appliquées sauf cas de force majeure. Cette indemnité forfaitaire est fixée à 20€. À noter que cette indemnité est due, quel que soit le montant de la créance, à partir du 1er jour de retard, sans mise en demeure préalable. Enfin, en cas de rejet de prélèvement les frais inhérents à l'incident seront systématiquement refacturés au client, soit 12€.

Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 150 euros sera demandée au juge.

### Article 8 - Attestation fiscale

LA SPLENDEUR DU LIEN conformément à la législation en vigueur sur le principe du crédit d'impôt associé aux services à domicile, s'engage à adresser au client une attestation fiscale lui permettant de bénéficier dudit crédit d'impôts. Cette attestation mentionne le nom et l'adresse du prestataire, son numéro d'identification, le numéro et la date de délivrance de la déclaration, le nom du client et son adresse, le montant effectivement encaissé ainsi que la durée totale annuelle des interventions.

L'attestation parviendra au client au plus tard le 31 mars de l'année civile suivante à la condition d'être à jour de ses créances. Il est expressément convenu entre les parties que seules les factures effectivement encaissées par le prestataire ouvrent droit à la réduction d'impôts précitée et ce conformément à l'article 199 du Code Général des Impôts.

### Article 9 - Aides potentielles au financement des prestations

Les prestations effectuées dans le cadre du présent contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement. Le client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes



concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le client ou valoir mandat pour que le prestataire effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du client. Dans ce cadre, il reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

### Article 10 – Assurances

LA SPLENDEUR DU LIEN s'engage à souscrire les assurances nécessaires à la couverture de sa responsabilité civile du fait des dommages corporels, matériels, directs dont il serait rendu responsable. Par ailleurs les intervenants sont assurés pour le transport des personnes dans leur propre véhicule. Le client s'engage à fournir à l'intervenant les sièges nécessaires au transport des enfants. Dans le cas où l'intervenant dispose des sièges nécessaires dans son véhicule, le client s'engage à en vérifier la bonne conformité.

En conséquence la responsabilité de LA SPLENDEUR DU LIEN sur ce point ne pourra pas être engagée en cas d'accident. Le client prend à sa charge l'assurance de tous risques et dommages directs ou indirects pouvant affecter l'ensemble des dits matériels et installations et déclare qu'il est et sera, pendant toute la durée des présentes, couvert par toutes polices d'assurance conformes aux usages en la matière, notamment au regard de sa responsabilité civile à l'égard des tiers.

### Article 11 – Responsabilité

LA SPLENDEUR DU LIEN s'engage à apporter à l'exécution des prestations tous ses soins. La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute de sa part. Dans la mesure où le bénéficiaire et le client démontreraient avoir subi un préjudice du fait de LA SPLENDEUR DU LIEN, celui-ci ne pourrait couvrir le dommage de quelque nature que ce soit, que dans les limites du coût de la facturation afférente à la phase des travaux en cause et à la couverture 2/4 d'assurance civile. En aucun cas la responsabilité du prestataire ne saurait être recherchée lorsqu'il y a faute, négligence, omission ou défaillance du bénéficiaire et/ou du client, force majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté du prestataire tels que grèves, troubles sociaux, calamités publiques, faute, négligence ou

omission d'un tiers sur lequel LA SPLENDEUR DU LIEN n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance.

### Article 12 – Résiliation

En cas de manquement par l'une des parties à l'une des obligations au titre des présentes, cette dernière pourra faire valoir la résiliation par courrier en recommandé avec accusé de réception. D'une manière générale le client et le prestataire peuvent mettre un terme au contrat à tout moment par courrier avec AR en respectant un préavis de 15 jours.

Le préavis pourrait ne pas être effectué si des faits grave, mettant en danger l'intégrité physique ou morale de l'une ou l'autre des parties. La date du départ de préavis est la date de réception du courrier. Durant ce préavis aucune modification ou suspension ne pourra être effectuée au contrat. Ce préavis n'étant pas à effectuer si le client obtient un refus ou de son non renouvellement total ou partiel de prise en charge financière. Il en va de même pour les situations d'entrée en structure d'hébergement, d'hospitalisation, non prévues ou en cas de décès. En cas de non-respect de ces clauses, les prestations programmées sont dues.

### Article 13 - Non sollicitation de personnel

Le client s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler tout membre du personnel de LA SPLENDEUR DU LIEN, pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à l'expiration d'un délai de douze mois. Tout manquement à cet article entraînera des poursuites au tribunal judiciaire compétent. LA SPLENDEUR DU LIEN se réserve le droit de demander jusqu'à 1 an de facturation sur la base du contrat établi initialement, en plus des dommages et intérêt et des frais de recouvrement judiciaire.

### Article 14 – Confidentialité

Le prestataire et le client s'engagent à préserver le caractère strictement confidentiel de toutes informations internes et de tous documents obtenus ou échangés dans le cadre du présent contrat.

### Article 15 - Réclamation et litiges

En cas de réclamation ou de litige, il est demandé au client de faire un recours auprès du service de réclamation en courrier recommandé avec accusé de réception (adresse sur l'ensemble de vos factures, contrat, devis). Le client peut également faire appel à une personne qualifiée que vous choisirez sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président



du Conseil Général. Cette personne est susceptible d'intervenir en tant que médiateur.

Dispositif de médiation des litiges de consommation : Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il contactera l'ANM CONSOMMATION soit par courrier en écrivant au 2 rue de Colmar 94300 Vincennes soit par sur notre site en remplissant le formulaire de saisine en ligne à l'adresse suivante <https://www.anmconso.com>. Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'ANM CONSOMMATION par téléphone 01 58 64 00 05, du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00. Le consommateur peut aussi se rendre sur le site de la plateforme européenne des Règlements des litiges en ligne.

### Article 16 – Permanences

LA SPLENDEUR DU LIEN met en place des prestations uniquement pendant des horaires de journée soit une plage de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi. Durant ces périodes un numéro de téléphone d'astreinte est à votre disposition afin d'assurer une permanence de sécurité. Ce numéro de téléphone est à diffusion restreinte, c'est-à-dire, qu'il ne concerne que les intervenants et les clients de LA SPLENDEUR DU LIEN. Il ne doit en aucun cas être diffusé à des tierces personnes qui souhaiteraient nous contacter, la ligne de contact est prévue à cet effet.

### Article 17 - Hygiène et sécurité

Le client s'engage à respecter l'intégrité physique et psychique de l'intervenant à domicile et du personnel administratif de LA SPLENDEUR DU LIEN. A ce titre, les intervenants à domicile ne peuvent pas :

- nettoyer le logement du client,
- monter sur une chaise ou un escabeau,
- faire d'acte de soin infirmier,
- prendre un des moyens de paiement du client
- effectuer des prestations non prévues au contrat,
- dépasser les heures prévues au planning,
- etc...

En cas de doute, le client peut solliciter son référent qui répondra sur les limites d'interventions de votre intervenant.

En cas d'incivilités, tentative ou même agression physique et/ou psychique, le contrat sera immédiatement rompu et un dépôt de plainte systématiquement déposé auprès des autorités compétentes.

### Article 18 - RGPD et droit à l'image

LA SPLENDEUR DU LIEN porte une attention particulière en matière de RGPD et de consentement. Les données à caractère personnel demandées au client sont protégées par le secret professionnel auquel sont soumis tous les salariés de LA SPLENDEUR DU LIEN.

Concernant le droit à l'image, le client autorise le prestataire à utiliser, exploiter, diffuser, sans limite de territoire pour une durée de 10 ans, les images, vidéos ou photos réalisées dans le cadre de la création de contenu. Cette autorisation comprend le droit de reproduire, de représenter et de communiquer ce contenu au public, notamment par diffusion sur tous supports de communication prints et digitaux. Cette autorisation est donnée sans contrepartie financière.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, au Règlement Général sur la Protection des Données, notamment aux article 7 et 9 et au Code de la santé publique et les articles D.1110-3-1 à D1110-3-3 et L.1110-4,III,2, le client donne son entière et explicite consentement au traitement de ses données personnelles et notamment de santé, considérées comme données sensibles. Les finalités du traitement requérant la collecte de ces données sensibles sont :

- évaluations de l'utilisateur (évaluation des besoins, enquêtes de satisfaction);
- contrôle de l'effectivité dans la réalisation des prestations;
- suivi de temps passé et planification d'interventions;
- gestion des prises en charge financière;
- gestion du dossier du bénéficiaire et des procédures;
- communication d'informations sur la prévention;
- échange et partage de données avec le cercle de soins et les acteurs du plan d'aide et du projet individuel du bénéficiaire via tous moyens de communication;



- consultation du dossier médical partagé du bénéficiaire

Pour les finalités ci-dessus, le client prend acte que son consentement conditionne la conclusion du contrat qui le lie à LA SPLENDEUR DU LIEN. Aussi, le refus de consentement empêchera la conclusion du contrat. De même, le retrait de consentement en cours de contrat empêchera la bonne exécution de celui-ci et entraînera de facto l'impossibilité d'en poursuivre l'exécution. Les mesures de sécurité prises par la structure pour assurer la sécurité des données personnelles traitées sont :

Gestion des habilitations ; Connexion sécurisée via Ogust

Le client a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela porte atteinte à la licéité du traitement effectué avant le retrait de celui-ci. Le client bénéficie d'un droit d'accès et, le cas échéant, de modification, de rectification et d'opposition des données personnelles le concernant en écrivant à l'adresse suivante : LA SPLENDEUR DU LIEN - 6 rue du bois sauvage - 91000 ÉVRY-COURCOURONNES ou à l'adresse mail suivante : [contact@lasplendeurdulien.fr](mailto:contact@lasplendeurdulien.fr). Les obligations relatives aux informations confidentielles détenues par le prestataire et son personnel ne s'appliquent pas aux informations :

- qui sont ou qui deviendraient publiquement disponibles, sans qu'il y ait violation des engagements de confidentialité prises au titre des présentes;
- qui étaient connues de la partie récipiendaire, sans obligation de confidentialité avant leur transmission par l'autre partie ou qui seraient obtenues de tiers de manière légitime;
- dont la divulgation est requise par la loi.

Pour finir, un client peut installer des caméras chez lui alors que du personnel du prestataire y travaille, mais il s'engage à respecter certaines règles imposées par la CNIL :

- Les caméras doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les employés
- Les employés doivent être informés de l'installation des caméras et de leur emplacement. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images
- La conservation des images ne doit pas dépasser un mois sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple)

## Article 19 - Loi applicable

Le présent contrat est régi par le droit français. Toute contestation sera portée devant le tribunal compétent de nonobstant la pluralité de défendeurs ou appel en garantie.