

CONDITIONS GENERALES QUINTILIS

Applicables au 2 février 2021

1. DEFINITIONS

1.1. QUINTILIS

Quintilis (appellation commerciale et marque déposée) est un professionnel des services à la personne, spécialisé dans leur coordination, et répondant aux caractéristiques suivantes :

- Société par actions simplifiée de droit français au capital de 3 000 euros, dont la dénomination sociale est « BOOST » et dont le siège social est situé 216 route de Lorient, 35000 RENNES, qui est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de RENNES, sous le numéro 892 311 945, et qui a fait l'objet d'une déclaration d'activités de services à la personne déposée auprès de la DIRECCTE – unité départementale d'Ille et Vilaine – le 2 janvier 2021, enregistrée sous le N° SAP892311945 pour les activités suivantes : assistance administrative à domicile ; téléassistance et visio-assistance ; coordination et délivrance des services à la personne.

1.2. COORDINATION ET DELIVRANCE DES SERVICES A LA PERSONNE

La coordination et délivrance des services à la personne s'entend comme une activité d'intermédiation qui a pour objet d'aboutir à la délivrance d'un service au domicile de la personne dans le cadre d'une mise en relation des organismes de services à la personne agréés, autorisés et/ou déclarés et les particuliers à la recherche d'un prestataire ; au-delà de cette intermédiation, l'activité peut comprendre une prestation plus intégrée, notamment l'information et le suivi de la/des prestation(s).

1.3. ASSISTANCE ADMINISTRATIVE A DOMICILE

L'assistance administrative à domicile couvre les activités telles que l'appui et l'aide à la rédaction des correspondances courantes, aux formalités administratives (souscription de la déclaration de revenus ou demande d'une allocation), au paiement et au suivi des factures du foyer, à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations, notamment avec les administrations publiques, à l'exclusion de tous les actes ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre. Elle exclut également les travaux littéraires ou biographiques. Cette activité ne se situe jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

1.4. TELEASSISTANCE ET VISIO-ASSISTANCE

La télé- ou visio-assistance fait partie des outils de maintien à domicile des personnes âgées, handicapées ou isolées. Ces outils permettent d'émettre une alerte, de rompre l'isolement en multipliant les possibilités de contact, enfin, de rassurer le client quant aux éventuels risques liés à l'isolement. La prestation de télé- assistance permet de s'appuyer sur des objets connectés ou des dispositifs de détection. Il peut s'agir également de suivre les déplacements habituels à proximité du domicile par un système de géolocalisation. Le service de télé ou visio-assistance permet de relier le client à un réseau de personnes désignées, (plateau de téléassistance).

1.5. CONDITIONS GENERALES

Le fait de faire appel aux services de Quintilis implique l'acceptation, sans réserve, des présentes conditions générales par le client. Sauf cas spécifique, elles prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été expressément acceptées par Quintilis (notamment d'éventuelles conditions particulières). Elles ont été mises à disposition du client qui a pu en prendre connaissance, préalablement à leur acceptation.

1.6. CONTRAT

Les présentes conditions générales, ainsi que le(s) devis préalablement remis au client et accepté(s) par lui, ainsi que leurs éventuelles annexes et autres documents expressément visés comme entrant dans le champ contractuel.

1.7. CLIENT

1.7.1. CONSOMMATEUR

La personne physique qui fait appel aux services de Quintilis en dehors de toute activité professionnelle, pour ses seuls besoins strictement personnels. Le client ayant de ce fait la qualité de consommateur au sens qu'en donne la loi et la jurisprudence.

1.7.2. CAPACITE JURIDIQUE

Quintilis propose ses services à des clients, en situation de perte d'autonomie du fait de leur âge, de leur handicap(s) ou état de santé (pathologie(s)).

Le client signataire des présentes conditions générales atteste être majeur et avoir la capacité juridique pour contracter.

En cas de mesure de protection juridique avec représentation (ex. curatelle ou tutelle) mise en place au profit du client au moment de la souscription du contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord

préalable de la personne en charge de la mesure.

Le client s'engage à informer Quintilis de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de protection juridique (ex. curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

1.7.3. DOMICILE

Les services de Quintilis s'adressent exclusivement au client établi sur le territoire de la France métropolitaine, et plus particulièrement qui a son domicile dans l'une des communes du département d'Ille-et-Vilaine (35) suivantes où sont exclusivement exécutés les services confiés à Quintilis : Rennes, St Grégoire, Betton, Pacé, Vezin Le Coquet, Le Rheu, St Jacques de la Lande, Chantepie, Cesson-Sévigné, Montgermont.

Le client déclare et atteste que le domicile pour lequel il demande des prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe à titre privé et privatif et répondre auxdites conditions géographiques de domiciliation et s'engage à informer Quintilis, dans les meilleurs, de tout changement de situation.

1.8. COORDINATEUR(S) QUINTILIS

Les intervenants de Quintilis auprès du client.

1.9. PRESTATAIRE(S)

Le(s) prestataire(s) – professionnels – sous contrat directement avec le client.

- Lorsque la conclusion du/des contrat(s) fait suite à une intermédiation de Quintilis et/ou lorsque le prestataire en question intervient dans le champ de la coordination confiée par le client à Quintilis, il est également désigné « **PRESTATAIRE QUINTILIS** » ;

- Par opposition au(x) Prestataires Quintilis, les autres prestataires peuvent être désignés « **PRESTATAIRES HISTORIQUES** » ou « **PRESTATAIRES TIERS** ».

1.10. INTERVENANT(S)

Le personnel (les préposés) du Prestataire intervenant auprès du client.

1.11. PROCHE AIDANT

Est considéré comme proche aidant du client son conjoint, le partenaire avec qui il a conclu un pacte civil de solidarité ou son concubin, un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec lui ou entretenant avec lui des liens étroits et

stables, qui lui vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de la vie quotidienne.

1.12. REFERENT QUINTILIS

Le client reconnaît que Quintilis doit recueillir auprès de lui les coordonnées d'une personne répondant en principe à la définition de proche aidant. Le proche aidant ainsi désigné ayant alors la fonction de référent Quintilis.

Lorsque le client ne vit pas seul, et si la personne vivant habituellement avec lui (ex. conjoint(e) ou partenaire) est elle-même en situation de perte d'autonomie nécessitant un accompagnement, le client ne peut en principe pas la désigner comme référent Quintilis.

Le référent Quintilis, par la contresignature des présentes conditions générales, reconnaît également en avoir pris connaissance et en accepter les termes, notamment concernant la collecte et le traitement des données personnelles le concernant.

Le client accepte et autorise expressément Quintilis à partager avec le référent Quintilis les informations concernant le client, en ce compris sur l'état de santé, recueillies par Quintilis ou transmises par les prestataires, pour permettre la bonne exécution du contrat, sauf s'il exprime son opposition préalablement et expressément à cette communication d'informations.

A titre de principe, Quintilis est autorisé à transmettre une copie de toutes les communications adressées au Client au référent désigné.

Le Client s'engage à informer Quintilis, sans délai, d'un changement de la personne du référent Quintilis. Ce changement est opposable à Quintilis après un délai de 8 jours.

Le Client déclare qu'en cas d'urgence et impossibilité de joindre le Client (ex. nécessité d'accéder au domicile ; nécessité de prodiguer des soins vétérinaires aux animaux domestiques), le référent Quintilis est habilité à donner à Quintilis les instructions à suivre, pour permettre, dans l'intérêt du client, la bonne exécution du contrat. Quintilis ne saurait engager sa responsabilité à l'égard du client en cas d'exécution d'une instruction transmise par le référent Quintilis en cas d'indisponibilité du client.

1.13. PERSONNE DE CONFIANCE

Le client est par ailleurs invité à formaliser la désignation d'une personne de confiance au sens qu'en donne la législation en vigueur,

qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Cette personne peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens afin de l'aider dans ses décisions.

Le client peut à cette fin utiliser un formulaire fourni par Quintilis.

Si le client a désigné une personne de confiance, il s'engage à en informer Quintilis sans délai. En cas de révision et révocation, le client s'engage à en informer Quintilis sans délai. La révocation ou révision est opposable dans un délai de 8 jours.

1.14. PERSONNE DE CONTACT

Lorsque le client se trouve dans l'impossibilité de désigner un référent Quintilis (situation d'isolement), il en informera préalablement Quintilis afin de lui permettre d'aménager les modalités d'exécution du contrat.

A minima, Quintilis se réserve le droit de recueillir dans ce cas du client les coordonnées d'une personne de contact (ex. voisin, connaissance) à contacter en cas de besoin (ex. informations sur l'absence temporaire du Client, entreposage des clés du domicile du Client, vérification occasionnelle au domicile du Client...). Les informations personnelles concernant le client ou son état de santé recueillies par Quintilis ou transmises par les prestataires ne seront pas partagés avec cette personne de contact. La personne de contact sera informée d'avoir été désignée comme telle par le client, et devra accepter la collecte et traitement des données personnelles la concernant, dans les conditions des présentes conditions générales.

2. INFORMATION DU CLIENT SUR LA NATURE DES SERVICES PROPOSES PAR QUINTILIS ET COUVERTS PAR LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES

2.1. AUDIT DE DIAGNOSTIC 360°

En cas de souscription par le client du service « Diagnostic 360° », Quintilis réalise un audit de diagnostic avec l'objectif d'évaluer, à la date de sa réalisation, les besoins d'aides humaines et matérielles du client pour un maintien à son domicile serein et sécurisé, de connaître ses habitudes de vie pour une meilleure prise en charge, d'identifier les adaptations recommandées de son habitat, et le cas échéant apprécier sa situation

d'isolement pour lui permettre de maintenir des activités et liens sociaux.

Le diagnostic est réalisé par un coordinateur Quintilis.

Il est en principe réalisé au domicile du client et en présence d'un référent Quintilis désigné par le client.

Lorsque le client ne vit pas seul, et si la personne vivant habituellement avec lui (ex. conjoint(e) ou partenaire) est elle-même en situation de perte d'autonomie, l'audit ne concerne que la situation personnelle du client de Quintilis. Le client autorise Quintilis à associer la personne vivant habituellement avec lui (ex. son/sa conjoint(e) ou partenaire), même s'il n'est pas référent Quintilis, à l'entretien, sauf si le client exprime expressément un avis contraire.

L'audit est réalisé au moyen d'un questionnaire complété à partir des constatations visuelles faites par le coordinateur Quintilis au domicile du client et des déclarations recueillies du client et/ou du référent présent à l'occasion d'un entretien personnel.

A titre exceptionnel, l'entretien avec le client et/ou le référent Quintilis peut, à leur demande, être réalisé dans un autre lieu (du même département), en particulier en cas d'hospitalisation temporaire du client.

Dans ce cas également, avec l'accord du client, Quintilis peut être autorisé à effectuer la visite du domicile avec le référent Quintilis, en l'absence du client, et en attendant son retour au domicile.

L'audit de diagnostic ne constitue ni une évaluation AGGIR dans le cadre d'une demande d'aides sociaux, les critères d'évaluation et conclusions pouvant différer, ni un examen, diagnostic ou avis médical, réservé aux professionnels de santé, ni une expertise du bâtiment réservé aux professionnels de ce secteur.

Aux fins de réalisation du diagnostic, le client autorise Quintilis à effectuer les captures d'images (photographies, vidéos) du lieu de vie du client.

Le client autorise Quintilis à partager les informations recueillies lors de l'audit de diagnostic avec le référent Quintilis.

Les déclarations faites par le client et/ou le référent Quintilis et/ou la personne vivant habituellement avec le client, si elle n'est pas référente Quintilis, sont certifiées exactes par la signature du questionnaire servant de support au diagnostic.

L'audit de diagnostic donne lieu à un compte-rendu et des préconisations individualisées à l'attention du client et du référent Quintilis

(« Plan de vie personnalisé ») qui sont remises au client et au référent Quintilis.

La remise au client a en principe lieu en mains propres, lors d'un rendez-vous au domicile du client, sauf instruction contraire du client. Une copie est adressée par e-mail au référent Quintilis.

Les préconisations peuvent porter, en fonction de la situation du client, sur :

- les adaptations de l'habitat,
- les aides humaines (susceptibles d'assurer la continuité de vie à domicile du client ; un avis des services sociaux peut être sollicité pour évaluer l'adéquation des préconisations avec les aides financières possibles),
- les aides matérielles (susceptibles d'améliorer la sécurité du domicile et prévenir les accidents de la vie quotidienne ; un avis médical complémentaire pourra être nécessaire, notamment pour les dispositifs médicaux nécessitant une prescription),
- les mesures susceptibles de favoriser le maintien d'activités et liens sociaux, le cas échéant.

Le Plan de vie personnalisé traduit les constatations faites par le coordinateur Quintilis au jour de la visite et de l'entretien de diagnostic.

Il s'agit de préconisations, la mise en place reste au seul choix du client qui peut décider d'être accompagné par Quintilis dans cette mise en place (cf. 2.2.).

Le Client est informé que le(s) prestataire(s), à qui sera/seront le cas échéant confiés par le client, les services d'aide et d'accompagnement à domicile, au sens de la législation et réglementation en vigueur, notamment issue du Code de l'action sociale et des familles, pourra/pourront être amené(s) à effectuer un/des audit(s) autonome aux fins notamment de mise en place d'un Projet Individualisé d'Aide et d'Accompagnement, selon les obligations qui leur incombent.

2.2. MISE EN PLACE DES AIDES HUMAINES ET MATERIELLES

En cas de souscription par le client du service « Mise en place des aides humaines et matérielles », Quintilis accompagne le client dans la mise en place des aménagements, aides humaines et matérielles et mesures préconisées par Quintilis.

L'accompagnement du client par Quintilis comprend :

- La définition d'un cahier des charges individualisé en concertation avec le client, à partir du Plan de vie personnalisé ; ce cahier des charges tient compte des aides

humaines (prestataires) déjà en place avant et en dehors de l'intervention de Quintilis ;

- L'intermédiation, c'est-à-dire :
 - La recherche, par Quintilis, de professionnels (prestataires) et solutions susceptibles de répondre au cahier des charges défini ; Quintilis se chargera notamment de solliciter des devis, à présélectionner des offres et prestataires et à échanger avec les prestataires présélectionnés ;
 - La remise et présentation par Quintilis des propositions présélectionnées au client, en principe à l'occasion d'un rendez-vous physique au domicile du client, et échange avec le client sur ces propositions et les éventuellement adaptations demandées ; à l'issue de ce rendez-vous le client peut ou pas retenir l'une ou l'autre des propositions ;
- La mise en place des options retenues par le client, à l'occasion d'un rendez-vous au domicile du client en présence de ce dernier, du référent Quintilis, du coordinateur Quintilis et du/des prestataire(s) Quintilis sélectionné(s), permettant de valider le cahier des charges (après avoir effectué des adaptations le cas échéant nécessaires), de faire une visite commune du domicile et de résoudre des questions d'ordre pratique et matériel (ex. remise de clés) ;
- Deux rendez-vous de suivi de satisfaction entre le client et le coordinateur Quintilis respectivement à J+8 et J+30 du rendez-vous de mise en place :
 - Si le client est satisfait, la mission de Quintilis prend fin ;
 - En cas d'insatisfaction du client, pour un motif légitime, entendu comme un manquement grave du prestataire Quintilis à ses obligations (ex. maltraitance, insulte, vol, mise en danger) ou un défaut de qualité avéré des prestations (ex. absence non excusé du prestataire, non-respect des heures d'intervention), Quintilis fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution avec le prestataire Quintilis concerné. Cette solution peut concerner son remplacement (au choix du client). N'est pas légitime notamment un motif raciste, sexiste ou tenant à la personne de l'intervenant du prestataire Quintilis choisi par le client.

2.3. PRESTATIONS REGULIERES (FORMULES D'ABONNEMENT)

En cas de souscription par le client à l'une des formules d'abonnement (« Essentiel », « Confort », « Sérénité ») proposées par

Quintilis, Quintilis accompagne le client de façon régulière et dans la durée.

La nature et l'étendue de l'accompagnement dépendent de la formule d'abonnement choisie par le client.

Les formules d'abonnement sont ouvertes tant aux clients qui ont préalablement bénéficié des services Quintilis au titre du « Diagnostic 360° » et/ou de la « Mise en place des aides humaines et matérielles » (cf. supra 2.1. et 2.2.), qu'à ceux qui n'ont pas bénéficié de ces services.

Les modalités d'accompagnement par Quintilis sont toutefois adaptées s'agissant de ces derniers :

- la souscription d'un abonnement Quintilis ne sera validée par Quintilis qu'après un entretien spécifique entre le client concerné et un coordinateur Quintilis, ainsi que, le cas échéant, un échange avec les prestataires tiers/historiques, et ce pour s'assurer de la compatibilité entre le service proposé par Quintilis et l'organisation préexistante et identifier une nécessité d'aménager les modalités d'exécution du contrat.

Pour ces clients, la mise en place d'une des formules d'abonnement donne lieu à une facturation par Quintilis au titre de « frais de dossier » au tarif en vigueur.

Les modalités d'accompagnement de Quintilis peuvent également être adaptées concernant les prestataires tiers/historiques du client (exclusion de certains services à la charge de Quintilis).

Le contenu des formules d'abonnement est précisé en annexe à la présente (**ANNEXE 1**).

2.4. PRESTATIONS PONCTUELLES (A LA CARTE)

2.4.1. PRINCIPES

Le client ayant souscrit à l'un des abonnements mensuels proposés par Quintilis peut solliciter ponctuellement les services de Quintilis pour des services non concernés par ces abonnements.

A titre d'exemple, le client peut solliciter Quintilis :

- Pour s'occuper des animaux domestiques, arroser les plantes, ramasser le courrier, pendant des absences temporaires du client, en particulier en cas d'hospitalisation ;
- Pour une demande ponctuelle et personnalisée type « Conciergerie » ;
- Pour une assistance à montage d'un dossier d'aide sociale ;

- Pour une préparation et un accompagnement pour une entrée en EHPAD ;
- Pour une mise en place de services de domotiques spécifiques ;
- Pour des démarches de préparation d'obsèques.

Quintilis se réserve la faculté d'apprécier, au cas par cas, être en capacité de répondre à telle ou telle demande spécifique du client.

Le client et/ou le Réfèrent Quintilis doit en faire la demande avec un délai de prévenance suffisant.

Les présentes conditions générales peuvent le cas échéant être complétées de conditions particulières préalablement à l'intervention de Quintilis. En l'absence de telles conditions particulières, et pour tous ce qui ne serait pas couvert par ces dernières, les présentes conditions générales s'appliquent.

Les prestations ponctuelles, à la carte, donnent lieu à un devis et une fiche d'intervention et répondent au principe d'une facturation par Quintilis au temps passé, au tarif en vigueur, frais exposés en sus.

2.4.2. GESTION DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si Quintilis était amené à s'occuper, à titre accessoire, et temporairement, d'un ou plusieurs animaux de compagnie du client (dans la limite de trois maximum), il est convenu ce qui suit :

Sont expressément exclus des prestations, les actes de toilettage, de dressage et de soins vétérinaires (en ce compris l'administration de médicaments).

Le client reconnaît et accepte expressément que son ou ses animaux devront être en bon état de santé et répondre à l'ensemble des conditions sanitaires exigés à la date de réalisation de la prestation, notamment en termes de vaccination. Le client devra sans délai prévenir Quintilis de tout changement notamment de comportement de la part de son ou de ses animaux, en cas de maladie ou d'infection de son ou de ses animaux ou encore en cas de changement d'habitudes alimentaires et/ou hygiéniques de son ou de ses animaux.

Le client reconnaît et accepte expressément que :

- il devra fournir le matériel ou les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, à savoir notamment nourriture, laisse, sacs à déjections ou encore une cage adaptée à chaque animal pour les transports véhiculés ;

- tous les frais (d'alimentation, de transport, etc.) liés à la gestion de son ou de ses animaux seront à sa charge exclusive ;
- il devra communiquer à Quintilis les coordonnées du vétérinaire en charge du suivi de son ou de ses animaux ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence susceptible de prendre toute décision concernant son ou ses animaux dans l'hypothèse où il serait lui-même injoignable ;
- la priorité sera toujours donnée aux prestations d'accompagnement de la personne.

Seuls les animaux signalés au titre de la gestion des animaux seront sous la responsabilité de l'intervenant du Quintilis pendant le temps de la prestation.

3. RELATION CONTRACTUELLE DIRECTE ENTRE PRESTATAIRES QUINTILIS ET CLIENTS

La responsabilité de Quintilis ne peut être recherchée en cas de mauvaise exécution d'une prestation par un prestataire Quintilis, c'est-à-dire choisi par le client sur intermédiation de Quintilis.

Quintilis n'intervient pas dans la relation contractuelle entre le Prestataire Quintilis et le client. Sa responsabilité ne saurait être engagée de ce fait ; elle ne se porte pas garante des engagements du Prestataire à l'égard de ces clients et inversement. Le Prestataire fait son affaire personnelle de la contractualisation et organisation matérielle de cette relation, l'intervention de Quintilis se limitant, d'une part, à une présélection et intermédiation, et d'autre part à une coordination et un suivi.

Toutefois, et dans le cadre de sa mission de coordination, en cas de difficulté dans la relation entre prestataire Quintilis et le client, Quintilis s'engage à faire diligence pour que celle-ci trouve une solution. Quintilis invite de ce fait le client à signaler tout dysfonctionnement ou réclamation rencontrée.

Quintilis ne saurait engager sa responsabilité en cas de manquement, par le prestataire à ses obligations légales et réglementaires, aux règles professionnelles et de bonnes pratiques concernant son domaine d'intervention, et ne saurait se porter garant à ce titre.

Quintilis fera ses meilleurs efforts pour présélectionner et proposer au Client des prestataires répondant aux exigences de qualité définies avec le client, mais ne saurait se porter garant à ce titre.

Les prestataires Quintilis n'agissent aucunement en qualité de sous-traitant de Quintilis.

Le client autorise expressément le partage d'informations entre Quintilis et les prestataires Quintilis pour permettre d'assurer la coordination dans de bonnes conditions.

4. SOUS-TRAITANTS DE QUINTILIS

Quintilis se réserve le droit de confier l'exécution matérielle de tout ou partie des services confiés par le client à Quintilis à un ou plusieurs sous-traitants, professionnels, de son choix, dans les conditions légales et réglementaires en vigueur, ce qui est expressément accepté par le client.

Dans le cadre du recours à la sous-traitance, pour tel ou tel service, Quintilis informera préalablement le client aux fins de recueillir son consentement sur la personne du sous-traitant.

5. DEVIS

Un devis est systématiquement remis au client par Quintilis.

Sauf précision contraire dans le devis de Quintilis, celui-ci demeure valable pendant une durée d'un mois à compter de sa date d'établissement.

Il est considéré comme accepté par le client à compter de la date de signature du devis (et des présentes conditions générales).

Le contrat n'est valablement formé qu'à compter de ce moment.

6. INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION (EN CAS DE CONTRAT CONCLUS A DISTANCE ET HORS ETABLISSEMENT)

Lorsque le contrat entre le client et Quintilis répond à la définition de contrat à distance (articles L221-1 et suivants du Code de la consommation) ou de contrat hors établissement (articles L221-8 et suivants du Code de la consommation), le Client dispose d'un droit de rétractation dans les conditions précisées ci-après.

6.1. DROIT DE RETRACTATION

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 sa conclusion.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni en annexe (**ANNEXE II**), mais ce n'est pas

obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

La rétractation peut être envoyée par courrier recommandé AR, par lettre simple ou par email :

- Quintilis, 2016 route de Lorient, 35000 RENNES ;
- contact@quintilis.fr.

Le cachet de la poste fait foi en cas d'envoi de la lettre de rétractation par courrier.

6.2. EFFETS DE LA RETRACTATION

En cas d'exercice du droit de rétractation par le client, Quintilis rembourse au Client tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où Quintilis est informé de la décision de rétractation du client. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

6.3. REALISATION D'UNE PRESTATION AVANT LA FIN DU DELAI DE RETRACTATION

Le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation.

Si le client demande de commencer la prestation pendant le délai de rétractation, et en cas d'exercice de ce droit de rétractation, il sera redevable à l'égard de Quintilis d'un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information de Quintilis par le client, de sa volonté de rétractation, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat, sous réserve de l'interdiction légale en cas de contrat répondant à la définition de contrat hors établissement, de percevoir toute contrepartie financière du client pendant un délai de 7 jours à compter de la conclusion de celui-ci.

6.4. RENONCEMENT DU CLIENT A SON DROIT DE RETRACTATION

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 demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation.

7. TARIFS – PAIEMENT - FACTURATION

7.1. TARIFS

Les prestations sont facturées par Quintilis au tarif en vigueur à la date de conclusion du contrat.

Ce tarif est susceptible d'évoluer, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale, Quintilis s'engageant à informer le client de toute augmentation de tarif au moins 2 avant son entrée en vigueur.

Le prix s'entend toutes taxes incluses.

7.2. FACTURATION

S'agissant des prestations visées au 2.1 et 2.2 ci-dessus, une facture est établie par Quintilis au moment de la conclusion du contrat, payable d'avance dans le délai indiqué sur celle-ci.

S'agissant des prestations visées au 2.3 ci-dessus, une facture mensuelle est adressée au client, payable d'avance pour le mois en question.

S'agissant des prestations visées au 2.4 ci-dessus, une facture est adressée, conformément aux modalités convenues avec le client et précisés dans le devis.

Faute de paiement d'une facture régulièrement émise, Quintilis est en droit de suspendre l'exécution des prestations convenues.

Quintilis a opté pour la dématérialisation de ses factures, le client recevra ses factures par courriel, ce qu'il accepte expressément, ou 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 à Quintilis 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 Quintilis. 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.

7.3. MOYENS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les moyens de paiement acceptés par Quintilis sont les suivants :

- Prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) et chèque bancaire ;
- Paiement par carte bancaire.

Le client est informé que d'autres moyens de paiement peuvent éventuellement être proposés par Quintilis.

En cas de choix par le client de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, Quintilis et le client conviennent expressément que le délai de

notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance arrêtés.

En cas de non-respect de ces conditions, Quintilis se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation.

7.4. PENALITES DE RETARD

Toute somme non payée à l'échéance entraînera :

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le remboursement à Quintilis de tous frais bancaires supportés, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ou d'un chèque bancaire ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse d'y remédier dans un délai de 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client.

En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, Quintilis aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts du client.

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

8. AVANTAGE FISCAL - DELIVRANCE D'UNE ATTESTATION FISCALE

Quintilis s'engage à délivrer au client, dans les délais légaux, une attestation fiscale à due concurrence des sommes effectivement versées par lui.

Le client reconnaît qu'il a été mis en mesure de prendre connaissance de la législation applicable notamment dans le cadre de la note d'information fiscale qui lui a été remise par Quintilis et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par Quintilis.

9. AIDE POTENTIELLE AU FINANCEMENT DE PRESTATIONS

Les prestations effectuées par Quintilis peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement.

Le client est informé qu'un tel bénéficiaire est soumis aux conditions légales et réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés.

En aucun cas Quintilis prend un engagement de perception d'une aide par le client ou un mandat pour que Quintilis effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du client.

Dans ce cadre, le client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du Quintilis ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

10. EXECUTION DES PRESTATIONS

Le client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser au coordinateur Quintilis ni aux autres intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des prestations étant directement effectué soit auprès de Quintilis, pour les prestations contractualisées avec Quintilis, soit auprès du/des prestataire(s) sous contrat avec le client.

Le client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits au coordinateur Quintilis ou aux différents intervenants.

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

Le client devra laisser accès au coordinateur Quintilis et aux autres intervenants à l'eau courante et potable afin que ces derniers puissent se désaltérer pendant la prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

En cas d'absence ou d'empêchement du coordinateur Quintilis, Quintilis s'engage à mettre en œuvre tous moyens pour proposer un remplacement au client.

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 coordinateur Quintilis une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement.

Afin de pouvoir assurer une formation de qualité des coordinateurs Quintilis, le client autorise par avance la possibilité que ces

derniers soient accompagnés par un coordinateur en formation, dont l'identité lui sera préalablement communiquée.

Les prestations sont en principe réalisées du lundi au vendredi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs coordinateur(s) Quintilis.

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

Un accès au domicile doit être assuré au coordinateur Quintilis. Par principe, la présence du client est requise.

A défaut, et pour les prestations ne nécessitant pas la présence du client, la présence du référent Quintilis est requise. A défaut, les clés doivent être confiées à Quintilis. Les clés sont considérées comme confiées à Quintilis si le client a remis ses clés en main propre à Quintilis, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas, Quintilis décline toute responsabilité en cas de perte.

Le client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec Quintilis. Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au Quintilis, le client s'engage à ce qu'une personne soit présente au début et à la fin de la prestation pour ouvrir la porte au coordinateur Quintilis et la refermer après son départ.

Quintilis n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de l'intervention du coordinateur Quintilis. 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, Quintilis ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

11. NON-REALISATION D'UNE PRESTATION PAR QUINTILIS

En cas d'impossibilité pour Quintilis d'effectuer une prestation programmée pour une raison imputable au client (notamment absence du domicile lors du rendez-vous fixé, retard du client, impossibilité d'accéder sur les lieux), celle-ci est considérée comme effectuée. Quintilis sera alors en droit de facturer la prestation en question et de procéder à une reprogrammation, au tarif en vigueur, en concertation avec le client.

En cas d'impossibilité pour Quintilis d'effectuer une prestation pour une raison non imputable au client, ou lorsque le client justifie d'un motif légitime (ex. hospitalisation, absence pour raison

médicale urgente), celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

En cas d'indisponibilité du coordinateur Quintilis, Quintilis 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. Le Client et le référent Quintilis en est préalablement informé.

En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires convenus, Quintilis informera préalablement le client et le référent Quintilis.

Quintilis s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les horaires convenus avec le client. Quintilis ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une prestation du fait de Quintilis, ce dernier contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient.

12. ENGAGEMENT QUALITÉ

Quintilis s'engage à réaliser ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession et à la qualité que peut en exiger le client en fonction des prestations à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis et de la proposition de contrat.

Dans le cadre du suivi qualité, le client pourra être sollicité pour répondre à des enquêtes de satisfaction.

Dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait des services proposés et effectués par Quintilis, il pourra adresser une réclamation au service client de Quintilis :

- Quintilis, 2016 route de Lorient, 35000 RENNES ;
- contact@quintilis.fr.

De la même manière, dans l'hypothèse où le client n'était pas satisfait des services proposés et effectués par un prestataire Quintilis, il est invité à le signaler au service client de Quintilis, qui fera ses meilleurs efforts pour trouver une solution (avec le prestataire en question ou le cas échéant pour procéder à son remplacement ; étant cependant rappelé que la décision et le pouvoir de remplacer un prestataire appartient exclusivement au client).

13. RESPONSABILITÉ – ASSURANCE

Quintilis déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par ses activités.

Quintilis ne saurait être tenu responsable des dommages dus à la défektivité de matériels, outils et produits fournis par le client ou mis à sa disposition, ou de tout dommage résultant du non-respect par le client de ses obligations contractuelles, notamment les conditions d'utilisation dudit matériel (ex. mauvaise manipulation, dysfonctionnement du réseau de téléphonie, internet).

Quintilis ne saurait être responsable des dommages occasionnés en dehors de son fait, imputable à un événement extérieur ou un tiers (client ou prestataire notamment).

Le client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible au coordinateur Quintilis ou aux autres intervenants.

Compte tenu des délais imposés par les assureurs du Quintilis, le client s'engage à signaler, sans délai, tout dommage au Service Client de Quintilis.

14. DURÉE

S'agissant des prestations visées au 2.1 et 2.2 ci-dessus, le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis.

Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue.

La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée d'un commun accord.

S'agissant des prestations visées au 2.3 ci-dessus, le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation ou d'un abonnement, en informant Quintilis par téléphone au [07 49 85 31 51 / par e-mail au contact@quintilis.fr] dans les meilleurs délais.

- En cas d'annulation, de report ou de suspension, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation

- Si le client a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en principe l'objet d'une facturation totale pour ladite prestation

sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Est notamment considéré comme motif légitime l'hospitalisation du client. S'agissant des prestations visées au 2.2, chaque mois entamé est du dans son intégralité, sauf motif légitime invoqué par le client.

- En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Dans tous les cas, le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 30 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Passé ce délai, le contrat est considéré comme résilié à l'initiative du Client (cf. infra) et prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception adressé à cet effet au client.

En cas de situation d'urgence rencontrée par le client, à savoir hospitalisation imprévue, dégradation subite et significative de l'état de santé de ce dernier, et le privant de la possibilité de respecter les délais de prévention, les prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation par Quintilis sous réserve que ce dernier en ait été informé dès que possible.

S'agissant des prestations visées au 2.4 ci-dessus, les contrats sont conclus pour une durée déterminée ou indéterminée convenu au cas par cas entre le client et Quintilis.

15. RESILIATION DU CONTRAT

15.1. CONTRAT A DUREE INDETERMINEE

15.1.1. PAR LE CLIENT

Le contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment par le client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception.

Sauf si la résiliation doit prendre effet à une date ultérieure indiquée par le client, la résiliation prend effet au plus tôt 8 jours à compter de la première présentation de la lettre recommandée adressée à Quintilis.

En cas de résiliation en cours de mois, s'agissant des prestations régulières (sous abonnement), le mois commencé sera due, sauf si la résiliation est fondée sur un juste motif. La résiliation prendra dans ce cas effet le dernier jour du mois en question. Si la résiliation est fondée sur un juste motif (ex. hospitalisation de longue durée, prise en

charge par une structure d'accueil de type EPHAD), Quintilis facturera seulement le montant prorata temporis pour le mois en question.

En cas de résiliation d'un abonnement avant l'expiration d'un délai de 6 mois, Quintilis se réserve de facturer au Client un montant de 99 € au titre de frais résiliation, sauf si la résiliation est justifiée par un motif légitime (ex. hospitalisation du client, perte d'autonomie ou de dégradation rapide de son degré d'autonomie nécessitant une modification, entrée du Client dans une structure d'accueil, de type EPHAD).

15.1.2. PAR QUINTILIS

Le contrat à durée indéterminée peut être résilié par Quintilis à tout moment moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception et sous réserve de respecter un préavis de 2 mois.

Par ailleurs, Quintilis pourra résilier le contrat en cas de manquement du client à ses obligations contractuelles, 30 jours après une mise en demeure d'y remédier restée infructueuse adressée au client par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par ailleurs, en cas d'impossibilité pour Quintilis de répondre favorablement aux demandes du client, notamment lorsque l'état de santé du client nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention de Quintilis ou en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du Quintilis, Quintilis pourra résilier le contrat, avec un délai de préavis de 30 jours à compter de la présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client faisant état du motif justifiant la résiliation du présent contrat.

Enfin, en cas de manquement grave et répété, par le client, à ses obligations contractuelles Quintilis pourra résilier le contrat moyennant envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au client faisant état du motif justifiant la résiliation du présent contrat. La résiliation prendra effet 8 jours après la date de première présentation du courrier recommandé au client.

En cas de résiliation, dans les conditions ci-dessus exposées (résiliation imputable au client), tout mois commencé sera dû en intégralité.

15.2. CONTRAT A DUREE DETERMINEE

Le contrat à durée déterminée peut être résilié, par l'une ou l'autre des Parties, en cas de manquement constaté à ses obligations contractuelles, par l'autre partie, après mise en demeure d'y remédier restée infructueuse pendant un délai de 30 jours. La

mise en demeure doit être adressé par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par ailleurs, en cas de manquement grave ou répété par l'une des parties à ses obligations, compromettant irrémédiablement la poursuite de la relation, l'autre pourra mettre un terme à la relation contractuelle en envoyant à la partie défaillante une lettre recommandée avec accusé de réception précisant le manquement en question et visant la présente clause. Il en est par exemple ainsi en cas d'atteinte à l'image de qualité et de marque Quintilis, de dénigrement de Quintilis par le client, d'une demande du Client contraire à la loi ou aux bonnes mœurs. La résiliation prendra effet 8 jours après la date de première présentation du courrier recommandé au client.

En tout état de cause, le décès du Client met automatique fin au contrat (à durée déterminée ou indéterminée).

La résiliation du contrat (à durée déterminée ou indéterminée) entraîne l'obligation de restituer le matériel mis à disposition du Client, dans les meilleurs délais, et au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de la résiliation.

16. MODIFICATION DES CONDITIONS ESSENTIELLES DE REALISATION DES PRESTATIONS

Toute modification des principales conditions de réalisation des prestations (modification de l'adresse du client, de la formule d'abonnement, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le client et Quintilis.

Il en est ainsi lorsqu'un nouveau Diagnostic 360° est souhaité par le client ou lorsque le client émet le souhait de modifier les conditions de sa son accompagnement en modifiant substantiellement le cahier des charges initialement défini.

En cas de déménagement du client en dehors du département d'Ille et Vilaine (35), le contrat sera considéré comme résilié à l'initiative du client. Le Client s'engage à en informer Quintilis dans les meilleurs délais.

En cas de perte d'autonomie ou de dégradation rapide de son degré d'autonomie, le client s'engage à prendre contact avec Quintilis sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation.

17. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES

Quintilis se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses conditions générales, conditions particulières, conditions tarifaires et offres commerciales.

Dans ce cas, Quintilis en informera le client en respectant un préavis de 2 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 conformément aux prescriptions de l'article relatif à la résiliation des présentes conditions.

La continuité des prestations par le client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

18. DONNES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses relations avec le client, Quintilis met en œuvre des traitements de données à caractère personnel, parmi lesquels figurent des données concernant la santé du client.

Quintilis s'engage à ce que la gestion des données personnelles présente toutes les conditions et mesures de confidentialité et de sécurité, conformément aux règles de l'art et à la réglementation applicable.

La collecte et le traitement de données à caractère personnel a pour base juridique :

- l'intérêt légitime poursuivi par Quintilis lorsqu'elle poursuit les finalités suivantes :
 - gestion de l'ouverture de comptes-clients ;
 - gestion de la relation avec ses clients et prospects ;
 - organisation, inscription et invitation aux événements de Quintilis ;
 - prospection et animation ;
- l'exécution des contrats, lorsqu'elle met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
 - la production, la gestion, le suivi de la relation contractuelle avec ses clients ;
 - le recouvrement ;
- le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'elle met en œuvre un traitement ayant pour finalité :
 - la facturation ;
 - la comptabilité.

Quintilis ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les données à caractère personnelle des Clients sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des

obligations de conservation ou des délais de prescription.

En matière de comptabilité, elles sont conservées 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les données à caractère personnel des prospects sont conservées pendant une durée de 3 ans si aucune participation ou inscription aux événements de Quintilis n'a eu lieu.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Les données traitées sont destinées :

- aux personnes habilitées de Quintilis ;
- aux professionnels et membres de leur personnel concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes concernés, dans la limite de leurs attributions respectives et des règles encadrant le partage et l'échange d'informations, notamment des données de santé ;
- aux agences et organismes partenaires commerciaux de Quintilis, à l'exclusion des données de santé.

Les données sont stockées sur des serveurs situés en France ou en Union Européenne.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques concernées par la mise en œuvre de traitements de données à caractère personnel disposent d'un droit d'information sur le traitement des dites données, d'un droit d'accès, d'un droit de rectification, d'effacement et d'opposition, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit à la portabilité des données ainsi que d'un droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage) sur toute donnée personnelle le concernant.

Ces personnes physiques peuvent à tout moment exercer tout ou partie de ces droits en contactant Quintilis :

- Quintilis, 2016 route de Lorient, 35000 RENNES ;
- contact@quintilis.fr.

Par l'intermédiaire de Quintilis, le client peut être amené à recevoir des propositions commerciales d'autres organismes ou entreprises, ou être informé des offres de Quintilis.

Si le client ne souhaite pas recevoir ces propositions, il peut en informer Quintilis.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Le client est informé que, dans un but d'amélioration continue des services de Quintilis, chaque appel émis et reçu par le service client de Quintilis est susceptible d'être enregistré et conservé pendant une durée maximum de 48 heures. Si le client ne souhaite pas que sa conversation soit enregistrée, il devra en informer, à chaque appel, le service client de Quintilis de Quintilis.

Dans le but d'améliorer et/ou de faciliter la communication entre Quintilis et le client, Quintilis peut mettre à la disposition du client des sites internet, blogs, forums, pages Facebook, applications mobiles à partir desquels le client et éventuellement des salariés du Quintilis, peuvent déposer des textes, des images ou des vidéos.

Le client peut lui-même déposer des textes, images ou vidéos dès lors qu'il a accepté les conditions générales d'utilisation de l'un ou l'autre de ces moyens de communication, acceptant ainsi expressément que des textes, des images ou encore des vidéos, notamment de son ou ses enfants, de son domicile ou encore de son jardin soient prises et déposées sur ces supports par les salariés de Quintilis, et ce uniquement dans le cadre de la réalisation des prestations.

Si le client souhaite s'y opposer, il doit le notifier à Quintilis de manière expresse et sans ambiguïté :

- Quintilis, 2016 route de Lorient, 35000 RENNES ;
- contact@quintilis.fr.

En tout état de cause, Quintilis ne peut en aucun cas être tenu pour responsable, pour quelque cause que ce soit, d'un quelconque préjudice résultant de l'utilisation des contenus de ces moyens de communication pour lesquels le client a validé l'accès et l'utilisation.

Données de santé

Le client autorise expressément Quintilis à procéder à la collecte et au traitement de ses données de santé. Ce traitement a pour fondement l'intérêt légitime de Quintilis et pour finalité la bonne exécution, par Quintilis,

des obligations lui incombant aux termes de la relation contractuelle avec le client. Le client consent expressément à ce que de telles informations soient communiquées à Quintilis soit par le client, soit par le Référént Quintilis, soit par les prestataires Quintilis, dans le respect des obligations légales et règlementaires. Quintilis peut être amené à partager ces informations avec le référent Quintilis et les prestataires Quintilis. Elles sont conservées pour la durée de la relation contractuelle. Le Client dispose des droits détaillés ci-dessus concernant ces données.

19. REGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

En vertu de l'article L612-1 du Code de la consommation tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résiliation amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.

Les litiges entrant dans le champ d'application de cet article sont les litiges définis à l'article L611-1 du Code de la consommation à savoir les litiges de nature contractuelle, portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services, opposant un consommateur à un professionnel.

Pour toute difficulté ou demande d'information, le client est invité à contacter préalablement le service client de Quintilis aux coordonnées suivantes :

- Quintilis, 2016 route de Lorient, 35000 RENNES ;
- contact@quintilis.fr.

Dans l'année qui suivra la demande du Client auprès du service client de Quintilis, en application de l'article R616-1 du Code de la consommation, le Client pourra faire examiner sa demande par un médiateur dont il trouvera ci-dessous les coordonnées, sachant qu'un litige ne pourra être examiné, sauf exception, que par un seul médiateur :

- MEDIATION35 (Centre de Médiation de Rennes)
6, rue Hoche – 35000 RENNES
Tél : 07 80 32 64 75
info@mediation35.fr

Le client peut, à ses frais, se faire assister par un conseil.

20. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Les présentes conditions générales et les services de Quintilis sont régis par la loi française.

Tout litige résultant de la formation, de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution du contrat sera de la compétence des Tribunaux compétents en pareil matière.

Je soussigné(e),

NOM du client :

Prénom(s) du client :

Adresse du client :

Reconnais avoir pris connaissance et accepte les présentes conditions générales Quintilis

Fait à

Le

Signature

Je soussigné(e),

NOM du référent Quintilis :

Prénom(s) du référent Quintilis :

Adresse du référent Quintilis :

Reconnais avoir pris connaissance et accepte les présentes conditions générales Quintilis

Fait à

Le

Signature

ANNEXE 1 – CONTENU DES FORMULES D'ABONNEMENT

	« Essentiel »	« Confort »	« Sérénité »
Téléassistance (1)	x	x	x
Coordination et suivi des prestataires au quotidien (2)	x	x	x
Visite à domicile et point sur la situation du client avec un coordinateur Quintilis, avec compte rendu au référent Quintilis (3)	Mensuel	Bimensuel	Hebdomadaire
Proposition d'activités culturelles personnalisées (4)	x	x	x
Appel téléphonique quotidien pendant les périodes critiques (canicule, confinement,...) (5)	x	x	x
Cadre numérique d'information et application interactive (6)		x	x
Gestion de l'agenda (prise de RDV) (7)		Agenda médical et paramédical	Tout l'agenda
Mise à disposition d'un agenda papier		x	x
Rappel des RDV (8)		x	x
En cas d'hospitalisation : 1 déplacement pendant la période d'hospitalisation pour amener des vêtements, matériel et effets personnels (9)		x	x
Organisation solution de répit pour le proche aidant (absence de plusieurs jours) (10)			2 fois / an
Assistance administrative à domicile (11)			x

(1) La téléassistance est sous-traitée par Quintilis à un plateau de téléassistance situé en Bretagne, opéré par la société TABS - Télalarme Assistance Bretagne Sécurité (26, rue du Pont Goury, 22150 PLoeuc sur Lié, 479848319 RCS Saint-Brieuc), ce que le client déclare accepter expressément. Le service requiert l'installation préalable du matériel de télécommunication à distance au domicile du client. La prestation est exécutée conformément aux conditions générales spécifiques à la téléassistance communiquée au client et acceptées par lui (prestation – matériel – responsabilité – garantie et recours).

(2) Ne s'applique que pour les prestataires Quintilis, sauf accord contraire de Quintilis et des prestataires historiques/tiers en place concernés.

Les échanges entre Quintilis et les prestataires Quintilis interviennent au moyen d'outils de télécommunication/télégestion mis en place entre eux. Le client autorise expressément la communication d'informations sur la situation du Client permettant d'assurer la bonne coordination des prestations et l'utilisation de moyens de télécommunication/télégestion appropriés.

(3) Les date et heure sont à convenir avec le client (créneau de 2 heures à prévoir). Le compte rendu peut comporter des préconisations pour un réajustement des besoins du client (en fonction de l'évolution de sa situation personnelle et/ou de son environnement).

(4) La participation du client à ces activités est facultative. Les éventuels frais de participation et de déplacement ne sont pas couverts par le tarif de l'abonnement et à la charge du client. Les événements et sorties sont organisés par des tiers, sous leur responsabilité. La liste des prestataires et activités est régulièrement mise à jour par Quintilis et communiqué au client.

(5) Appel téléphonique réalisé quotidiennement (horaires à définir avec le client). En cas de non réponse de la part du client, 2 rappels successifs; en cas de non réponse ou d'anomalie constatée, avertissement du référent Quintilis. Les appels sont consignés sur un registre. Les périodes concernées par la mesure (canicule, confinement,...) feront l'objet d'une information préalable du client et du référent Quintilis.

(6) Le matériel (LUNA Média – Attentive) est mis à disposition du client par Quintilis. Le client en assume la garde et la responsabilité en cas de casse, perte ou vol (caution à déposer à titre de garantie et à hauteur de la valeur du matériel neuf mis à disposition ; restituée à la fin du contrat en cas de restitution du matériel en bon état de marche). L'utilisation du matériel peut requiert une installation du matériel au domicile du client. En principe, la connexion est assurée par carte SIM. En cas de localisation du domicile du client en zone blanche (mauvais signal), son utilisation nécessiter une connexion Internet opérationnelle (abonnement à la charge du client). Quintilis ne peut être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement (mauvaise connexion).

Le contenu du cadre numérique est alimenté par des personnes autorisées par le client (demande d'accès à faire auprès de Quintilis, gestionnaire des accès ; chaque accès est nominatif et personnel depuis l'application MyAttentive) et par Quintilis. Quintilis n'est pas responsable du contenu ajouté par des tiers, ni en cas d'utilisation frauduleuse des codes d'accès. Le contenu est renouvelé automatiquement

à l'issue d'une période de 15 jours (contenu ancien effacé progressivement au profit du contenu récent). Il peut par ailleurs être supprimé ou actualisé à tout instant par le client ou son auteur.

LUNA Média/MyAttentive est un service opéré par la société SOLEM (ZAZ, La Plaine, 5 rue Georges Besse, 34830) sous contrat avec Quintilis. Son utilisation requiert l'acceptation par le Client et les tiers autorisés des conditions générales et conditions d'utilisation spécifiques.

- (7) L'intervention de Quintilis se limite la coordination et prise des rendez-vous avec les professionnels concernés, sur les informations et instructions du client et/ou le référent Quintilis. Il n'appartient pas à Quintilis de prendre l'initiative d'une consultation médicale ou d'un rendez-vous paramédical, ni de prodiguer des conseils et recommandations à ce titre.

S'agissant des rendez-vous autres que médicaux ou paramédicaux, l'initiative appartient, là encore, au client et au référent Quintilis. Quintilis étant en charge de la seule prise de rendez-vous et coordination. Ne peuvent être concernés que les rendez-vous avec des professionnels. Son par conséquent exclus, des rendez-vous amicaux ou familiaux.

Pour permettre à Quintilis d'exécuter la prestation, le client s'engage à préalablement transmettre ses disponibilités. Le client peut demander, avec un délai de prévenance suffisant, que des rendez-vous pris par Quintilis sur les créneaux de disponibilité indiqués soient annulés ou reprogrammés. En cas de demande de changement répété pour un même rendez-vous, Quintilis se réserve la faculté d'émettre une facturation supplémentaire (tarif au temps passé), sauf motif légitime invoqué par le Client (notamment motif d'ordre médical).

Si un rendez-vous requiert un déplacement du client, Quintilis pourra être chargé par ce dernier et/ou le référent Quintilis à organiser les conditions du transport et de l'accompagnement du client, par un prestataire, et sous la responsabilité de ce dernier.

A défaut, l'organisation du déplacement est effectuée par le client ou le référent Quintilis. Les frais inhérents au transport et à l'accompagnement ne sont pas compris dans le tarif de l'abonnement et à la charge du client. Il supportera par ailleurs les frais et dépenses engagés en lien avec les rendez-vous coordonnés par Quintilis. Quintilis se réserve la faculté de ne pas intervenir en cas de demandes de rendez-vous contraire aux bonnes mœurs et à la loi. L'agenda est partagé avec le référent Quintilis.

- (8) Le rappel de rendez-vous intervient avec un délai de prévenance d'au moins 24 heures. Le client est averti par téléphone (appels consignés sur un registre). En cas d'impossibilité de joindre le client après 2 rappels automatiques successifs, Quintilis avertit le référent Quintilis. Quintilis ne saurait être responsable lorsqu'un rendez-vous fixé, et rappelé, n'est pas honoré par le client, pour quelque raison que ce soit.
- (9) L'exécution de ce service suppose une remise préalable à Quintilis des clés d'accès au domicile du client. Le client autorise expressément Quintilis à accéder à son domicile et préparer des affaires personnelles à amener au client, selon les instructions de ce dernier et/ou de son référent Quintilis. Les affaires personnelles devront être facilement accessibles. La responsabilité de Quintilis ne pourra être engagée en cas d'impossibilité d'exécuter la prestation en raison d'instructions imprécises, inaccessibilité.
- (10) Quintilis peut être sollicité pour organiser l'indisponibilité et l'absence temporaire(s) prolongé(s) de plusieurs jours (ex. départ en congés) du Proche aidant du client. Les modalités seront adaptées en fonction des besoins du client et de sa situation personnelle. Le client et/ou le Référent Quintilis doit en faire la demande avec un délai de prévenance suffisant.
- (11) L'intervention de Quintilis se limite à une assistance matérielle dans les actes courantes (ex. tri du courrier). Toute démarche doit être effectuée par le client directement ou la personne qu'il désigne expressément à cet effet (mandataire). Quintilis ne saurait être tenu responsable en cas de manquement par le client, à l'une quelconque obligation légale ou réglementaire lui incombant. Quintilis n'intervenant pas en qualité de professionnel juridique, conseil fiscal ou comptable (gestion en bon père de famille).

ANNEXE II – FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez exercer votre droit de rétractation – sauf exclusions ou limites à l'exercice du droit de rétractation suivant les conditions générales applicables.

A l'attention de : Quintilis, 216 route de Lorient, 35000 Rennes,

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

Conclusion du contrat le :
Objet du contrat :
Nom du client :
Adresse du client :

Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :