

EASYMÉTIER

Trame de conditions générales - Assistante de vie

DOCUMENT À PERSONNALISER : remplacez tous les champs entre crochets, choisissez les clauses correspondant réellement à votre activité et faites valider la version finale avant utilisation. Ce modèle ne constitue pas un conseil juridique.

Mode d'emploi

1. Complétez l'identité, les tarifs, délais, acomptes et coordonnées. 2. Supprimez les variantes inutiles. 3. Adaptez les clauses métier à vos prestations et assurances. 4. Remettez les conditions au client avant ou lors de l'acceptation du devis et conservez la preuve de la version acceptée.

Conditions générales

1. Identification du professionnel

[Nom / dénomination] - [forme ou entrepreneur individuel] - [adresse] - SIREN/SIRET : [numéro] - TVA : [numéro ou mention de franchise] - [téléphone] - [e-mail] - Assurance professionnelle : [assureur, couverture et zone si applicable].

2. Objet et champ d'application

Les présentes conditions encadrent les prestations décrites dans le devis accepté. Le devis, ses conditions particulières et ces conditions forment l'accord entre le professionnel et le client. En cas de contradiction, les conditions particulières du devis prévalent.

3. Devis et formation du contrat

Le devis est valable [30 jours / durée]. La commande devient ferme après signature ou acceptation écrite et, le cas échéant, encaissement d'un acompte de [XX %]. Toute prestation supplémentaire ou modification substantielle nécessite l'accord du client et peut faire l'objet d'un devis complémentaire.

4. Prix, frais et TVA

Les prix sont ceux indiqués au devis, en [HT/TTC]. Les déplacements, fournitures, locations, évacuations, frais de tiers ou majorations ne sont inclus que s'ils sont mentionnés. Le régime de TVA applicable est précisé sur les documents commerciaux.

5. Acompte et paiement

Les échéances et moyens de paiement sont précisés au devis et sur la facture. Sauf indication contraire, l'acompte rémunère la réservation, les études, les achats et l'organisation engagés et est imputé sur le solde. Pour un client professionnel, tout retard peut entraîner les pénalités indiquées sur les documents commerciaux ainsi que l'indemnité forfaitaire légale de 40 euros pour frais de recouvrement, lorsqu'elle est applicable. Pour un consommateur, seules les sommes et intérêts permis par la loi peuvent être réclamés.

6. Obligations du professionnel

Le professionnel exécute les prestations avec diligence, selon le devis, les règles de l'art, ses qualifications et les normes applicables. Il informe le client des difficultés importantes découvertes pendant l'exécution et sollicite son accord avant toute modification substantielle, hors mesure urgente de sécurité.

7. Obligations du client

Le client fournit des informations exactes, obtient les autorisations qui lui incombent, assure un accès sûr et disponible, protège ses biens et coopère aux dates convenues. Il signale avant intervention les risques, défauts,

réseaux, matériaux, allergies, contraintes ou informations susceptibles d'affecter la prestation.

Clauses particulières - Assistante de vie

Limites de la mission

Les actes réalisés sont ceux autorisés par la qualification et le cadre convenu. Aucun acte médical ou paramédical n'est exécuté hors habilitation.

Informations essentielles

Le client ou son représentant communique les consignes, contacts d'urgence, risques, allergies et changements de situation utiles à la sécurité.

Continuité et remplacement

Les modalités de remplacement en cas d'absence et les limites de continuité sont précisées au contrat.

Respect de la personne

La prestation est exécutée dans le respect de la dignité, de l'autonomie, des choix et de la confidentialité de la personne accompagnée.

Les clauses particulières ci-dessus doivent être adaptées au périmètre exact du devis, aux qualifications du professionnel, à ses assurances et aux règles spécifiques applicables.

8. Délais, reports et force majeure

Les dates sont fixées selon les informations disponibles. Un événement extérieur imprévisible, une indisponibilité de fournitures, une condition météo, une contrainte de sécurité, un retard du client ou d'un tiers peut justifier un report. Le professionnel informe le client et propose une nouvelle organisation dans un délai raisonnable.

9. Annulation par le client

Les conséquences d'une annulation sont précisées au devis : [barème à compléter]. Elles doivent rester proportionnées aux frais, achats, temps réservé et prestations déjà réalisés. Les droits impératifs du consommateur, notamment lorsqu'un droit de rétractation existe, demeurent applicables.

10. Droit de rétractation et exécution anticipée

À conserver uniquement pour les contrats concernés conclus à distance ou hors établissement avec un consommateur, et dans certains cas avec un petit professionnel : le client dispose en principe de 14 jours pour se rétracter. S'il demande expressément le commencement de la prestation avant la fin de ce délai, il peut devoir payer la part exécutée jusqu'à sa rétractation. Joindre le formulaire et les informations légalement requis. Supprimer ou adapter cette clause après vérification de votre situation.

11. Réception, réserves et réclamations

À la fin de la prestation, le client vérifie le travail et formule des réserves précises dans un délai raisonnable. Toute réclamation est adressée par écrit à [coordonnées], accompagnée de photos ou justificatifs utiles. Le professionnel peut demander l'accès nécessaire pour constater et, si la réclamation est fondée, proposer une correction adaptée.

12. Responsabilité

Chaque partie répond des dommages directs résultant de ses fautes ou manquements prouvés. Le professionnel n'est pas responsable des conséquences d'informations inexacts du client, d'un vice caché, d'une intervention d'un tiers, d'une utilisation contraire aux consignes ou d'une contrainte qui ne pouvait raisonnablement être détectée. Aucune clause ne limite les responsabilités que la loi interdit d'exclure.

13. Données personnelles et photos

Les données sont traitées pour gérer les demandes, devis, factures, interventions, obligations comptables et litiges. Le client peut exercer ses droits auprès de [contact]. Toute publication de photo permettant d'identifier une personne ou un lieu privé fait l'objet d'une autorisation lorsque nécessaire.

14. Médiation, droit applicable et litiges

Pour les clients consommateurs, indiquer obligatoirement le médiateur de la consommation réellement choisi : [nom, adresse, site internet]. Une réclamation écrite préalable doit être adressée au professionnel. Les présentes conditions sont soumises au droit français. À défaut d'accord amiable, les juridictions compétentes sont déterminées par les règles légales ; aucune clause ne peut priver un consommateur de ses protections impératives.

Annexe - informations à compléter avant utilisation

Élément	À compléter
Durée de validité du devis	[ex. 30 jours]
Acompte	[montant ou pourcentage]
Délai de paiement	[à réception / nombre de jours / échéancier]
Pénalités clients professionnels	[taux conforme aux règles applicables]
Annulation / report	[délai et barème proportionné]
Assurance	[assureur, police, couverture, zone]
Réclamations	[adresse postale et e-mail]
Médiateur de la consommation	[nom, adresse et site du médiateur choisi]
Version du document	[date et numéro de version]

Sources de vigilance juridique

Cette trame tient compte de principes généraux applicables en France : information précontractuelle, devis, paiement, pénalités entre professionnels, médiation de la consommation et rétractation lorsqu'elle s'applique. Les règles évoluent et certains métiers obéissent à des obligations particulières. Vérifiez les textes et votre situation au moment de l'utilisation.

Version EasyMétier : 1.0 - 20 juillet 2026