



Conditions de mise en œuvre des prestations

Zones tarifaires :

- Zone A : IDF (75, 77, 78, 91, 92, 93, 94, 95) ainsi que les villes suivantes, hors agglomération : Marseille, Lyon, Toulouse, Nice, Nantes, Strasbourg, Montpellier, Bordeaux, Lille et Rennes.
- Zone B : Autres villes et communes.

Pour toutes les prestations en forfait ou à la carte

- Un accès illimité à la plate-forme téléphonique 0820 20 30 90 du lundi au samedi de 8 h à 21 h.
- Un changement d'intervenant(e) possible après étude de la demande dans une limite de 2 changements maximum.
- L'assurance d'une continuité de service en cas d'absence de l'intervenant(e) : congés, maladie...
- La possibilité de suspendre une prestation pendant les vacances sans aucun supplément, il suffit pour cela de prévenir FNATH Services à la personne 48 h à l'avance (jours ouvrés).
- La gestion administrative :
 - Le bénéficiaire n'est pas l'employeur (pas de prise en charge de la déclaration d'embauche, du contrat de travail, de la fiche de paie, des congés payés, du licenciement...)
 - Un seul interlocuteur à qui le client règle mensuellement les factures de prestations, qui enregistre toutes modifications, qui édite et envoie au domicile du client l'attestation fiscale pour la déclaration d'impôts
 - Une garantie d'assurance en cas de dommage aux biens
- En cas d'annulation ou de report d'une intervention moins de 48H avant la date prévue (tarif à la carte) :
 - Annulation : indemnité d'1heure d'intervention en soutien scolaire, aide aux personnes âgées et fragilisées et bricolage , de 2 heures pour les autres prestations.
 - Report d'intervention : frais de 10 €.

Pour les prestations en forfait

- Les forfaits sont accessibles sans souscription préalable de droits d'accès.
- Démarrage des forfaits :
 - Le rendez-vous de mise en place entraîne la définition d'une date de première intervention.
 - Le rendez-vous de mise en place est systématique et gratuit (excepté pour le soutien scolaire et les cours artistiques dont la première heure est une heure d'évaluation ainsi que pour l'assistance informatique, le bricolage, la sortie d'hospitalisation et le portage de repas).
 - C'est au cours de cette visite que le prestataire identifie les besoins du client qui seront pris en compte pour la mise en place de la prestation.
 - Ces besoins seront indiqués dans une feuille de mission remplie et signée par le prestataire au domicile du client et co-signée par le prestataire et le client.
 - Cette fiche sera ensuite transmise à FNATH Service à la personne qui rappellera le client pour lui confirmer les conditions du démarrage de sa prestation.
 - Le client peut annuler la prestation lors du rendez-vous de mise en place sans aucun frais.
 - La date de première intervention correspond à la date d'effet du forfait.
- Facturation :
 - Si votre première intervention est réalisée avant le 12 du mois en cours, votre facture vous parviendra ce même mois. Si votre première intervention est réalisée après le 11 du mois en cours, votre facture vous parviendra le mois suivant votre première intervention. Dans le cas d'un paiement par prélèvement automatique, celui-ci aura lieu le 5 du mois suivant la réception de votre facture.
 - Chaque forfait est payable par mensualités dont le nombre est égal à la durée choisie (forfait 3 mois, 3 mensualités ; forfait de 12 mois, 12 mensualités) et ce, quelle que soit la consommation mensuelle. **Exceptions** : l'assistance informatique et les offres découvertes, payables en 1 mensualité, même si la durée de consommation est de 2 mois ; le forfait bricolage 12h payable en 3 mensualités mais valable 12 mois.
- La durée des forfaits :
 - 1 mois : équivaut à 4 semaines
 - 2 mois : 8 semaines
 - 3 mois : 12 semaines.
 - 6 mois : 24 semaines.
 - 9 mois : 36 semaines.
 - 12 mois : 48 semaines.
- Les fréquences hebdomadaires sont indicatives. Le client peut aménager la répartition des horaires à son gré. Il s'organise pour cela directement avec le prestataire qui communique tous les mois les heures réalisées à FNATH Service à la personne. Pour toutes autres questions, votre conseiller FNATH Service à la personne reste à votre écoute et étudiera avec vous la solution adaptée à votre besoin.

En cas de sur ou sous consommation

- Sur consommation : pas de dépassement possible du total d'heures du forfait par le prestataire sans autorisation du client. Facturation d'heures supplémentaires au tarif horaire du forfait dans la durée initiale du forfait. Au-delà, souscription d'un nouveau forfait.
- En cas de non consommation complète de votre forfait à l'issue de la durée prévue sur la présente grille, le délai de consommation pourra être prolongé de :
 - 2 mois dans le cadre des forfaits 1, 3 et 4 mois,
 - 3 mois dans le cadre des forfaits 6, 9 et 12 mois.Au delà de ce délai supplémentaire, les heures non consommées seront perdues"
- Modalités de report de forfait : pas de report possible d'heures au-delà de la fin du forfait.

En cas de modification d'un forfait

- Modalités de montée en gamme : à l'identification d'une sur-consommation par appel de FNATH Service à la personne et à la demande du client, changement de forfait par un forfait mieux adapté, qui annule le forfait en cours. Aucun frais à prévoir.
- Modalités de baisse de gamme : à l'identification d'une sous-consommation par appel de FNATH Service à la personne et à la demande du client, changement de forfait par un forfait mieux adapté, qui annule le forfait en cours. Frais à prévoir en cas de changement de forfait pour un forfait inférieur : 35 €.

En cas de sortie anticipée d'un forfait

- Frais de sortie, sauf en cas de décès, hospitalisation, chômage, déménagement, divorce, séparation :
 - Sortie entre le 1er et le 3ème mois : 35 €.
 - Sortie entre le 4ème et le 8ème mois : 20 €.
 - Sortie après le 8ème mois : 0 €.

Pour les prestations à la carte

- Le droit d'accès à 68 € :
 - Est un abonnement annuel pour l'organisation d'un nombre illimité de prestations à la carte.
 - Donne droit à l'accès pour tous les services à la carte : le client règlera en plus les heures consommées sur la base du tarif à la carte.
- Le rendez-vous de mise en place est systématique et gratuit **si la commande est supérieure ou égale à 10H (sauf exception : se reporter au paragraphe Démarrage des forfaits).**
- Des suppléments sur le tarif à la carte pour l'ensemble des prestations dans les cas suivants :
 - pour toutes les prestations : si FNATH Service à la personne doit faire appel à un intervenant éloigné pour satisfaire au besoin du client, un supplément de 5 € par intervention pourra être facturé.
 - pour le jardinage : si FNATH Service à la personne doit faire appel à un intervenant éloigné pour satisfaire au besoin du client, un supplément de 20 € par intervention pourra être facturé si la distance qui sépare le lieu d'intervention de la domiciliation de la structure est au moins égale à 40 Km et la durée d'intervention inférieure ou égale à 4 h.