

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE PRESTATION

À Votre Service H24

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions générales d'utilisation et de prestation (ci-après « Conditions générales ») régissent les relations entre **À Votre Service H24** (ci-après « le Prestataire ») et toute personne physique ou morale (ci-après « le Client ») sollicitant une prestation proposée par le Prestataire.

Toute demande de prestation implique l'acceptation des présentes Conditions générales.

Article 2 – Présentation des prestations

À Votre Service H24 propose des prestations d'assistance, d'accompagnement, de présence, de surveillance, de soutien ponctuel et d'autres services personnalisés destinés à répondre à des situations particulières de la vie quotidienne.

Les prestations sont réalisées dans le respect de la législation suisse et dans les limites des compétences du Prestataire.

Article 3 – Nature des interventions

Chaque demande est étudiée individuellement.

Le Prestataire se réserve le droit d'accepter ou de refuser toute mission notamment lorsque :

- elle est contraire à la loi ;
 - elle présente un danger pour les personnes ou les biens ;
 - elle nécessite une qualification professionnelle particulière que le Prestataire ne possède pas ;
 - elle relève exclusivement des services d'urgence ou des autorités compétentes.
-

Article 4 – Demande de prestation

Le Client est responsable de l'exactitude des informations communiquées lors de sa demande.

Le Client s'engage à fournir toutes les informations utiles au bon déroulement de la mission.

Toute omission ou information erronée susceptible d'influencer la réalisation de la prestation pourra entraîner une modification des conditions d'intervention ou son interruption.

Article 5 – Confirmation de la mission

Une mission n'est considérée comme acceptée qu'après confirmation par À Votre Service H24.

Selon la nature de la prestation, une confirmation écrite, électronique ou tout autre moyen convenu entre les parties pourra faire foi.

Article 6 – Tarifs et paiement

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au Client avant le début de la prestation.

Sauf accord contraire, les prestations ponctuelles sont payables au moment de la réservation ou avant le début de l'intervention.

Le paiement peut être effectué par les moyens proposés sur le site Internet ou convenus entre les parties.

Aucune prestation ne débute avant réception du paiement lorsque celui-ci est exigé à l'avance.

Article 7 – Modification ou annulation

Toute demande de modification ou d'annulation doit être communiquée dès que possible.

Selon le moment où intervient cette demande et les frais déjà engagés, des frais d'annulation pourront être appliqués.

Les modalités précises seront communiquées lors de la confirmation de la mission.

Article 8 – Déroulement de la prestation

Le Prestataire s'engage à exécuter la mission avec sérieux, professionnalisme et diligence. Toutefois, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non de résultat.

Article 9 – Responsabilité

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- des informations inexactes communiquées par le Client ;
 - des conséquences résultant d'instructions incomplètes ou contradictoires ;
 - d'événements indépendants de sa volonté (force majeure, accidents, catastrophes naturelles, décisions des autorités, etc.).
-

Article 10 – Respect de la législation

Le Prestataire n'accepte aucune mission :

- illégale ;
- frauduleuse ;
- portant atteinte aux droits de tiers ;
- susceptible de mettre en danger les personnes ou les biens.

Le Prestataire peut interrompre immédiatement toute intervention si de telles situations apparaissent.

Article 11 – Protection des données

Les données personnelles sont traitées conformément à la Politique de confidentialité disponible sur le site Internet.

Article 12 – Droit applicable

Les présentes Conditions générales sont soumises au droit suisse.

En cas de litige, les parties rechercheront en priorité une solution amiable avant toute procédure judiciaire.

Article 13 – Limites d'intervention

À Votre Service H24 intervient en complément des services existants et ne se substitue en aucun cas :

- aux services de police ;
- aux services de secours ;
- aux services médicaux ;
- aux autorités judiciaires ou administratives ;
- aux professionnels soumis à une réglementation spécifique.

En cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne, le Client ou toute personne présente doit immédiatement contacter les services d'urgence compétents.

Ces conditions générales d'utilisation peuvent être mises à jour sans préavis.