

Conditions Générales de Prestation de Service Familles

Préambule :

Les présentes Conditions générales de prestation de service (Ci après dénommées CGS) sont applicables, uniquement, aux services proposés par Rigolo comme la vie.

Les présentes CGS sont conclues entre :

La SAS Rigolo Comme la Vie au capital social de 2 993 480,00 €, ayant son siège social au 162 boulevard de Fourmies, 59100 ROUBAIX et inscrite au RCS de Lille Métropole sous le numéro 509 190 104.

Ci-après nommé "RCLV"

ET

Toute personne physique ayant effectué une réservation au sein de réseaux de crèche RCLV.

Ci-après nommé ou "les Familles".

Conjointement dénommée "Parties"

La réservation d'un berceau implique l'adhésion irrévocables aux présentes CGS. Le Client reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté lesdites Conditions en cochant, au moment de la conclusion du contrat d'accueil, la case *"j'accepte les conditions générales de prestation de service RCLV et je comprends qu'effectuer cette réservation nécessite un paiement"*.

Les présentes CGS sont susceptibles de modification. Les Conditions applicables au Familles sont celles en vigueur à la date de conclusion du contrat par le Client.

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions générales de prestation de service ont vocation à régir l'organisation des relations entre RCLV et les Familles bénéficiant d'une place au sein de ses structures.

Seuls sont accueillis au sein de ces structures, les enfants des familles des partenaires réservataires de berceaux dont la réservation a été validée par la Direction. Ces admissions sont soumises à la limite de la capacité de réservation et aux critères d'attribution propres à chaque partenaire (entreprises, collectivités, administrations).

Article 2 : Description des prestations

L'approche de RCLV sur la garde des enfants est unique en mettant en avant les principes d'autonomie de l'enfant, de son bien-être et de son évolution. Les professionnels de la crèche veilleront à favoriser le développement global de chaque enfant en respectant ses besoins individuels, son rythme et ses intérêts, tout en assurant un environnement sécurisé et propice à son épanouissement.

2.1 - Accueils proposés

- L'accueil régulier concerne les enfants dont les besoins sont connus à l'avance et récurrents. Les parents et la structure établissent un contrat définissant le nombre d'heures réservées en fonction des besoins de l'enfant. Cet accueil peut être à temps plein ou à temps partiel.
- L'accueil occasionnel concerne les besoins ponctuels et non récurrents. L'enfant est déjà connu de la structure, mais l'accueil se fait pour une durée limitée et ne se répète pas de manière prévisible. La confirmation de la place dépendra des disponibilités de la structure.
- L'accueil en cas d'urgence concerne les situations où les besoins des familles ne peuvent pas être anticipés. L'enfant n'a jamais fréquenté la structure et ses parents ont besoin d'un accueil en urgence pour des raisons exceptionnelles. Cet accueil est immédiat et limité dans le temps. Si la durée de l'accueil doit être prolongée, la famille sera transférée vers un accueil occasionnel.
- L'accueil des enfants porteurs de handicap et la volonté de rendre l'accueil accessible à tous les enfants, en particulier ceux avec un handicap. Les règles légales et les dispositions du Code de l'Action Sociale et des Familles sont respectées, garantissant que l'accueil des enfants handicapés se fait autant que possible au milieu des autres enfants. La structure contribue également à l'éducation et à l'intégration des enfants handicapés ou atteints de maladies chroniques qu'elle accueille, en accord avec l'autorité parentale. Le règlement et le projet d'établissement de la structure intègrent des modalités spécifiques pour accueillir les enfants en situation de handicap, afin de créer un projet adapté à chaque enfant.

Article 3 : Inscription de l'enfant dans la structure

3.1 - Dossier d'inscription

Conformément à la disposition énoncée à l'article 1 des présentes CGS, l'admission au sein des structures de RCLV est réservée exclusivement aux Familles dont l'entreprise est réservataire auprès de RCVL.

L'inscription de l'enfant au sein des structures RCLV requiert obligatoirement la constitution d'un dossier d'admission comprenant divers éléments comme notamment :

- Concernant la Famille : la fiche d'inscription, l'autorisation d'administration de médicaments et autres traitements, l'attestation d'assurance, la copie du livret de famille ou de l'acte de naissance, la copie du jugement de divorce le cas échéant.
- Concernant les éléments financiers : l'avis d'imposition sur les revenus, relevé d'identité bancaire (RIB) et attestation récente d'allocataire de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).
- Concernant les enfants, plusieurs éléments médicaux sont réclamés par la structure tel que le certificat médical attestant de l'absence de contre-indication à l'accueil en collectivité, une ordonnance du médecin traitant autorisant l'administration d'un antipyrétique (paracétamol/doliprane, etc.) qui sera conservée dans le dossier de l'enfant, le carnet de santé ainsi que le projet d'accueil individualisé si l'enfant est en situation de handicap.

Le contenu détaillé de ces documents est inclus dans le règlement de fonctionnement qui est remis aux parents lors de l'inscription. Les parents doivent obligatoirement le signer afin de valider l'inscription.

3.2 - La période d'adaptation

Une période de familiarisation de l'enfant et de ses parents à son nouvel espace de vie préalable à l'entrée en crèche, sera obligatoirement convenue avec la Direction de la Structure, les parents, les professionnels Référents, suivant des modalités à définir avec la famille.

Sa durée sera variable et s'ajustera en fonction, notamment, de la capacité de l'enfant à s'acclimater à son nouvel espace. Il convient de souligner que la première journée d'adaptation est offerte, la facturation commencera à partir du deuxième jour d'adaptation de l'enfant.

Article 4 : Le contrat d'accueil

Un contrat d'accueil sera fourni aux Familles à l'inscription de l'enfant. Ce dernier détaillera les besoins de la famille sur la journée, la semaine et la durée de l'inscription qui ne pourra excéder un an. Il déterminera de ce fait, les jours et horaires de présence de l'enfant dans la crèche. Ce dernier devra obligatoirement être signé entre les parents et/ou le représentant légal et la structure.

4.1 - Modification du contrat

Toute modification du contrat en cours d'année ne peut être effectuée qu'au moyen d'un avenant au contrat. Cela peut être nécessaire dans le cas d'une modification des contraintes horaires de la famille ou si le contrat actuel ne correspond pas aux heures de présence réelle de l'enfant. Cette demande de modification peut être faite par les parents ou par la Direction, en fonction des besoins réels et justifiés de la famille sans que cela soit récurrent.

La demande de modification doit être soumise par écrit, avec un préavis d'un mois. La modification entrera en vigueur le premier jour du mois suivant la demande (par exemple : demande effectuée le 15 janvier, préavis donné le 15 février, nouveau contrat applicable à partir du 1er mars). Un exemplaire du nouvel avenant est remis aux parents, qui doivent le lire attentivement et le signer en accord.

4.2 - Résiliation du contrat et retrait de l'enfant de la structure

A l'exception des situations d'urgence, tout retrait prématuré de l'enfant de la structure doit respecter un préavis de 2 mois. Ce préavis doit être envoyé par lettre recommandée avec avis de réception à la structure ou restitué en main propre à la direction ou direction adjointe.

Il pourra être réduit à un mois en cas de mutation professionnelle.

En cas d'absence supérieure à 8 jours non justifiée ou signalée, la structure est en droit de récupérer la place.

Cas particuliers :

- En cas de fin de contrat de travail du salarié réservé par l'entreprise, Rigolo Comme la Vie accorde aux parents un délai de 2 mois à partir de la date effective de fin du contrat de travail de l'entreprise pour trouver une autre solution d'accueil.
- En cas de résiliation du contrat de réservation par l'entreprise ou par la collectivité, Rigolo Comme la Vie laisse aux parents un délai de 6 mois à partir de la notification du préavis par le réservataire.
- En cas de déménagement dans une autre ville pour les parents bénéficiant d'une place en crèche par le biais de leur commune de résidence, Rigolo Comme La Vie laisse aux parents un délai de 2 mois à partir de la date du déménagement pour trouver une autre solution d'accueil.

Article 5 : Responsabilité

5.1 - Responsabilité des Familles

Les Familles sont tenues de respecter toutes les dispositions des présentes Conditions générales ainsi que tous les documents ultérieurs qui les lient à RCLV.

Les Familles s'engagent à :

- S'acquitter des paiements dans les délais prévus ;
- Informer la structure en cas d'absence de l'enfant ;
- Respecter le règlement de fonctionnement ;
- Fournir à la direction uniquement des informations exactes concernant notamment leurs ressources ou leur situation familiale ;
- Respecter les horaires stipulés dans le contrat d'accueil ;
- Respecter les professionnels travaillant au sein des structures accueillant leurs enfants ;
- Respecter le processus de pointage quotidien.

Le non-respect des engagements précités, suite à une mise en demeure de cesser ces comportements, entraînera automatiquement la révision ou la résiliation du contrat, ainsi que l'exclusion de l'enfant de la structure d'accueil.

5.2 - Responsabilité de RCLV

RCLV s'engage à prendre soin de la santé, de la sécurité, du bien-être et du développement des enfants qui lui sont confiés. Elle assume la responsabilité des enfants qui lui sont confiés.

RCLV s'engage à se conformer strictement aux réglementations qui lui sont applicables, notamment la loi Norma du 1er septembre 2021 qui régit spécifiquement la profession d'accueil des jeunes enfants.

Article 6 : Modalités financières

6.1 : Tarification

Le contrat d'accueil établit un nombre d'heures fixes, auquel s'ajoute un système de comptage des heures de vie à l'aide de bornes. Ce système enregistre l'heure d'arrivée et de départ de l'enfant. En cas de dépassement des heures prévues dans le contrat, les heures excédentaires seront facturées selon le tarif contractuel en vigueur, sachant que toute 30 minutes entamée est due.

Il est demandé aux familles de signaler à la structure tout retard ou toute absence.

Le montant facturé à la famille est fixé lors de l'admission de l'enfant et est révisé chaque année (généralement en début d'année civile ou sur demande de la Cnaf), ainsi qu'à chaque changement de situation familiale et/ou professionnelle déclaré à la Caf et éventuellement mis à jour dans le Cdap. Le tarif demandé aux parents est calculé en fonction du nombre d'heures de présence de l'enfant.

La participation financière de la famille couvre tous les frais liés à la prise en charge de l'enfant pendant son temps passé dans la structure, y compris les repas et les soins d'hygiène. Aucun supplément ou déduction ne doit être appliqué pour les repas (y compris les collations) fournis par les familles, ni pour les couches.

Ce montant varie en fonction des ressources et de la composition de la famille, dans la limite et d'un plancher et d'un plafond dont l'explication est disponible dans le règlement de fonctionnement distribué aux familles et devant être signé pour l'inscription de l'enfant dans une des structures RCLV.

RCLV pourra être amenée à modifier pour des raisons écologiques, économiques ou réglementaires la nature des repas et soins hygiéniques.

6.2 – Facturation

Les heures sont facturées mensuellement et à terme échoir. Les factures sont remises aux familles par mail au début du mois suivant et sont à régler dès réception.

Lesdites factures peuvent être réglées via les modes de paiement suivant :

- Prélèvement automatique qui s'effectue entre le 8 et le 12 de chaque mois;
- Le chèque à l'ordre de Rigolo comme la vie ;
- CESU ;
- Espèce avec l'appoint (uniquement en dernier recours) ;

6.3 – Procédure d'impayée

En cas de non-paiement d'une facture, la Structure sera contrainte de suivre la procédure de recouvrement suivante :

- Dans un délai de 7 jours après l'émission de la facture, une relance écrite sera envoyée aux parents pour les inviter à régulariser la situation le plus rapidement possible.
- Si la situation n'est pas régularisée dans un délai de 14 jours après l'émission de la facture, un premier courrier recommandé avec accusé de réception sera envoyé, exigeant la régularisation dans un délai de 8 jours à compter de la réception du courrier.
- Si malgré ces deux relances, le non-paiement n'est pas réglé, un second courrier de mise en demeure avec accusé de réception sera envoyé à la famille. Ce courrier informera la famille que si la situation n'est pas régularisée avant le 10 du mois suivant, l'accueil de l'enfant sera suspendu.

En cas de rejet d'un prélèvement automatique dans un délai de quinze jours :

- Un premier courrier recommandé avec accusé de réception sera envoyé à la famille, lui demandant de régulariser la situation dans un délai de 8 jours.
- En l'absence de régularisation, un second courrier recommandé avec accusé de réception sera envoyé à la famille, indiquant que si la situation n'est pas régularisée avant le 10 du mois suivant, l'accueil de l'enfant sera suspendu.

Les frais d'impayés causés par le rejet de paiement par la banque et imputés à Rigolo comme la vie seront facturés aux parents.

La Direction de la Structure reste néanmoins disponible pour trouver des solutions ensemble en cas de difficultés de paiement temporaires.

Article 7 : Loi applicable

Les présentes CGS sont soumises à la loi française.

Les litiges intervenant à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la cessation des présentes CGS, seront soumis à la compétence des tribunaux français, nonobstant un pluralité de défendeur et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoire en référé ou par requête. Le tribunal compétent en cas de litige est celui du domicile du défendeur.

Par ailleurs, conformément aux dispositions du Code de la Consommation, les Familles ont le droit de recourir gratuitement au service de médiation proposé par RCLV, dès lors qu'un tel litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès du service Client de RCLV.

Le médiateur "droit de la consommation" ainsi proposé est la "CM2C". Ce dispositif de médiation peut être joint par :

Voie électronique : cm2c@cm2c.net

Ou par voie postale : CM2C, 14 rue Saint Jean 75017 Paris.

Article 8 : Intégralité

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat serait nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait affecter la validité et le respect des autres clauses présentes au sein des CGS.