Conditions Générales de

Olympe NeuroCare

1. Présentation de l'Entreprise

L'entreprise individuelle Olympe Meriouli, dirigée par Sara Meriouli, propose le service Olympe NeuroCare (ci-après "ONC" ou "Olympe NC"). L'entreprise est spécialisée dans la garde et l'accompagnement de personnes en situation de handicap ainsi que des enfants à haut potentiel.

Informations légales :

- Raison sociale : Olympe Meriouli – Entreprise individuelle
- Nom commercial : Olympe NeuroCare
- Adresse du siège : Route de Suisse 135, 1290 Versoix, Suisse
- Contact : +41 77 808 31 54
- Mail de contact : contact@olympe-neurocare.ch
- Site web : https://www.olympe-neurocare.ch/

Services proposés :

Olympe NeuroCare offre un accompagnement personnalisé et adapté aux besoins spécifiques des bénéficiaires, notamment :

- Garde à domicile : Prise en charge des personnes en situation de handicap ainsi que des enfants à haut potentiel dans leur environnement familial.
- Accompagnement spécialisé : Assistance et encadrement adapté aux besoins particuliers des bénéficiaires (aide aux activités quotidiennes, socialisation, apprentissage).

- Soutien éducatif : Aide aux devoirs, accompagnement scolaire adapté aux enfants à haut potentiel et aux enfants en situation de handicap, mise en place de méthodes pédagogiques spécifiques basé sur la neurostimulation.

Zones d'intervention :

L'entreprise intervient dans les cantons suivants :

- Canton de Genève

2. Champ d'Application

Les services proposés par ONC sont destinés aux enfants et adultes nécessitant un accompagnement spécialisé en raison de leur situation de handicap ou de leur haut potentiel intellectuel.

Bénéficiaires des services

Les prestations sont ouvertes aux :

- Enfants et adultes en situation de handicap (sans s'y limiter : moteur, sensoriel, cognitif, neurodéveloppemental).
- Enfants à haut potentiel nécessitant un accompagnement adapté à leurs besoins spécifiques.

Un entretien préalable est requis avant toute prise en charge afin d'évaluer les besoins du bénéficiaire et d'adapter l'accompagnement en conséquence.

L'organisation des prestations est flexible et personnalisée. Dans les limites du personnel disponible, il s'adapte aux besoins spécifiques des bénéficiaires via un planning interactif disponible sur notre site internet.

Horaires d'intervention

Olympe NeuroCare propose ses services sur les plages horaires suivantes :

- Matin : 6h00 – 12h00
- Après-midi : 12h00 – 17h00
- Soir : 17h00 – 21h30
- Nuit : 20h30 – 6h00

3. Conditions d’Inscription et Acceptation des Services

L’accès aux services de Olympe NC est soumis à une procédure d’inscription préalable et à la signature d’un contrat entre ONC et le client.

Procédure d’inscription

Pour bénéficier des services de Olympe NeuroCare, le client doit remplir un formulaire d’inscription en ligne et s’acquitter d’un acompte de CHF 20, qui sera déduit de la facture annuelle de CHF 100 couvrant les frais administratifs et de suivi.

- En cas de non-validation du dossier, l’acompte est remboursable intégralement sous un délai raisonnable de 1 mois.
- A tout moment, ONC se réserve le droit de suspendre les nouvelles inscriptions en cas d’une forte demande ou de facteurs externes.

Le client est tenu de fournir des informations exactes et complètes dans ce formulaire, notamment :

- Identité et coordonnées du bénéficiaire et du représentant légal.
- Informations sur les besoins spécifiques du bénéficiaire.
- Horaires et fréquence souhaités pour la prestation.
- Toute autre donnée essentielle pour adapter l’accompagnement.

Toute omission ou inexactitude dans les informations fournies pourrait entraîner un refus de la demande.

Contrat et engagement

Une fois le dossier complété et soumis à un premier contrôle, un rendez-vous présentiel est établi au domicile du client. A l’issu de ce dernier, si les conditions le permettent, un contrat écrit est signé entre Olympe NeuroCare et le client, précisant :

- La nature des services fournis.
- Les horaires et la fréquence des prestations.
- Les obligations des parties.
- Les conditions financières et modalités de paiement.

Le contrat ne peut être rompu qu’avec un préavis d’au moins 1 mois avant la date du prélèvement. Le cas échéant, la souscription annuelle serait automatiquement renouvelée.

4. Tarification et Modalités de Paiement

Les tarifs sont fixés en fonction de plusieurs critères :

- Jour et heure de la prestation (tarification de jour, de nuit, week-end, jours fériés).
- Suppléments pour besoins spécifiques (accompagnement médicalisé, prestations exceptionnelles).
- Forte demande sur un créneau horaire.

Un devis détaillé peut être fourni sur demande afin d'informer clairement le client des coûts liés à la prestation.

Modes de paiement acceptés

- Virement bancaire
- TWINT
- Espèces (uniquement auprès de la responsable, Sara Meriouli, avec remise d'un reçu).

Retard de paiement et pénalités

- Après 2 semaines, un premier rappel est envoyé en cas de retard.
- Une pénalité de 5 % peut être appliquée après 15 jours de retard, dans la limite de CHF 50.
- En cas de non-paiement prolongé, Olympe NeuroCare se réserve le droit de suspendre les prestations et de mettre fin à ses services.
- En cas de non paiement prolongé, une procédure légale pourra être lancée.

5. Modalités d'Exécution du Service

La prestation d'accompagnement par ONC suit un processus structuré afin d'assurer un service adapté aux besoins du bénéficiaire et une relation de confiance entre toutes les parties.

Déroulement de la prestation

1. Inscription en ligne : Le client remplit le formulaire d'inscription sur le site web de ONC, disponible à l'adresse https://www.olympe-neurocare.ch/

2. Étude du dossier : Une analyse des besoins est réalisée en fonction des disponibilités humaines et techniques de la société.

3. Premier rendez-vous d'échange : Une rencontre est organisée entre le responsable, le bénéficiaire et/ou son représentant légal afin de préciser les attentes et d'éventuels objectifs.

4. Mise en place de l’accompagnement : Après validation, la prestation est planifiée. Elle commence selon les modalités définies.

Obligations des intervenants

Les intervenants mandatés par Olympe NeuroCare s’engagent à respecter les principes suivants :

- Ponctualité : Respect strict des horaires convenus avec le client.
- Confidentialité : Aucune information relative au bénéficiaire ou à sa famille ne peut être divulguée sans accord de cette dernière ou de demande des autorités compétentes.
- Respect et bienveillance : Engagement à traiter le bénéficiaire et ses proches avec dignité, patience et respect.
- Respect des valeurs morales du milieu : Approche professionnelle adaptée aux besoins spécifiques du public accompagné.
- Clause de non-concurrence : Les intervenants s’engagent à ne pas proposer directement leurs services aux clients de ONC ou à travailler pour une entreprise concurrente pendant et après leur collaboration avec Cliver dans une durée de 1 an en Suisse romande.

Obligations du client

Le client, en tant que représentant légal ou bénéficiaire du service, s’engage à :

- Fournir les équipements nécessaires au bon déroulement de la prestation (sans s’y limiter : matériel, éducatif, médical, aides techniques).
- Assurer un accès sécurisé au domicile pour l’intervenant (sans s’y limiter : codes d’entrée, consignes de sécurité).
- Payer les prestations demandées selon les modalités convenues dans le contrat.
- Respecter les horaires établies. En cas de manquement à cette règle, une surfacturation des heures supplémentaires pourra être exigée, celle-ci n’excédant pas 5% du taux horaire à cette plage.

6. Obligations et Responsabilités

Le présent article définit les engagements et responsabilités d’Olympe, des clients et des bénéficiaires dans le cadre des prestations d’accompagnement.

Engagements de l’Entreprise

Olympe s’engage à fournir un service professionnel, sécurisé et conforme à l’éthique, notamment en matière d’accompagnement des enfants à haut potentiel intellectuel et des personnes en situation de handicap.

À ce titre, l’entreprise garantit :
Le professionnalisme et la formation des intervenants : Chaque membre de l’équipe est rigoureusement sélectionné et formé pour assurer un accompagnement adapté aux besoins spécifiques des bénéficiaires.
Le respect des règles d’éthique et de confidentialité : Toutes les informations personnelles et médicales des bénéficiaires sont strictement protégées et traitées avec la plus grande discrétion.
Un suivi de la qualité des prestations : Des ajustements peuvent être proposés pour améliorer la prise en charge si nécessaire.

Toutefois, Olympe ne peut garantir une compatibilité parfaite entre l’intervenant et le bénéficiaire. En cas de difficulté relationnelle ou d’inadéquation avec l’accompagnement proposé, des ajustements seront étudiés dans la mesure des disponibilités, pouvant aller jusqu’à la rupture du contrat sans remboursement possible des heures effectuées. Un remboursement de la souscription annuelle pourra être demandée par écrit, avec une restitution des fonds au prorata du temps écoulé.

Responsabilités du Client

En cas de non-respect des conditions, Olympe se réserve le droit de suspendre ou de résilier les prestations, après avertissement préalable.

Cas de Force Majeure

Certaines circonstances exceptionnelles peuvent empêcher Olympe d’assurer les prestations prévues. Sont considérés comme cas de force majeure :
⚠ Maladie ou indisponibilité soudaine d’un intervenant, empêchant la réalisation de la prestation.
⚠ Catastrophe naturelle, pandémie, restrictions gouvernementales rendant l’intervention impossible.
⚠ Accident ou événement imprévu affectant l’entreprise ou l’intervenant.

Dans ces cas, Olympe s’engage à :
- Informer le client dans les plus brefs délais.
- Trouver une solution alternative si possible (remplacement de l’intervenant, report de la prestation).
- Ne pas facturer la prestation si elle ne peut être honorée en raison d’un cas de force majeure.

Le client ne pourra exiger aucune indemnisation en raison de ces événements indépendants de la volonté d’Olympe.

Exclusion de Responsabilité

Olympe met tout en œuvre pour assurer la sécurité et le bien-être des bénéficiaires. Toutefois, certaines situations échappant à son contrôle ne peuvent engager sa responsabilité :

- Accidents survenus en l'absence de négligence de l'intervenant : Si un incident se produit sans faute avérée de l'intervenant (ex : chute soudaine du bénéficiaire, réaction allergique imprévisible), Olympe ne pourra être tenue responsable.
- Non-respect des consignes par le bénéficiaire : Si une consigne de sécurité donnée par l'intervenant n'est pas suivie et entraîne un incident, Olympe ne pourra être tenue pour responsable.
- Problèmes de santé préexistants : Toute complication liée à une condition médicale connue, non ou inadéquatement signalée ne relève pas de la responsabilité d'Olympe.
- Détérioration de biens personnels : Olympe ne pourra être tenue responsable des dommages causés à des objets personnels si aucune faute intentionnelle ou négligence grave n'est avérée.

En cas de litige, la responsabilité de l'entreprise sera étudiée au cas par cas, et Olympe s'engage à favoriser le dialogue et la médiation avant toute démarche juridique.

Conclusion

Les engagements d'Olympe visent à garantir un accompagnement sécurisé, professionnel et bienveillant. De son côté, le client doit également remplir ses obligations pour permettre la meilleure prise en charge possible. En cas d'imprévus, Olympe privilégiera toujours une communication ouverte et des solutions adaptées pour assurer la continuité du service et la satisfaction des familles.

7. Annulation, Modification et Rétractation

Annulation

- Sans frais si effectuée 48h à l'avance.
- Annulation tardive (moins de 48h) : frais de 10 % du prix de la prestation, sauf cas de force majeure (urgence médicale, hospitalisation, accident).

Modification

- Possible jusqu'à 24h avant la prestation, sous réserve de disponibilité des intervenants. Une adaptation du tarif pourra être envisagée par ONC suivant la plage horaire.

Rétractation du contrat

- Résiliation possible avec 1 mois de préavis.
- Toute demande doit être formalisée par écrit (courrier).

8. Protection des Données et Confidentialité

Olympe Neurocare respecte la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) et le RGPD.

Utilisation des données

- Les informations collectées sont utilisées uniquement pour l'organisation des prestations.
- Elles peuvent être partagées avec des professionnels de la santé sous contrat avec ONC, avec l'accord préalable de la famille.

Droits du client

- Consultation, modification et suppression des données possibles sur demande écrite (courrier) ou sur l'espace client.

9. Assurances et Sécurité

Assurance responsabilité civile

Olympe NC dispose d'une assurance responsabilité civile couvrant les dommages causés par ses intervenants dans le cadre de leur mission.

Protocoles de sécurité

- En cas d'urgence, l'intervenant appelle immédiatement les secours (144 en Suisse) et prévient la famille.
- Tout incident fait l'objet d'un rapport écrit conservé par ONC.

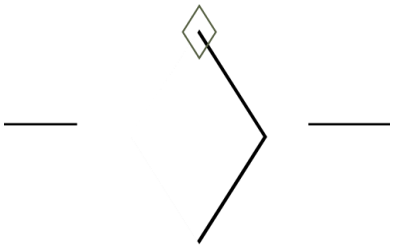
10. Règlement des Litiges et Droit Applicable

Règlement à l'amiable

En cas de litige, une tentative de médiation sera proposée avant toute procédure judiciaire.

Droit applicable

Les présentes CGU sont régies par le droit Suisse.
En cas de litige non résolu, le tribunal compétent est celui du canton de Genève.

11. Acceptation des Conditions Générales

- Validation par case à cocher lors de l’inscription en ligne.
- CGU consultables et imprimables via le compte client.