Conditions générales (CG)

Pour la prestation « Home Care », CRS Canton de Berne

1. Champ d'application

Les conditions générales (CG) régissent les droits et obligations entre Home Care de la CRS Canton de Berne (ci-après Home Care) et la clientèle. En raison de leur âge et/ou d'une maladie / d'un handicap, elle est dépendante d'une prise en charge et d'un soutien et fait donc appel au Service Soutien (ci-après clients et clientes) ou à leurs proches ou représentants légaux (ci-après proches/mandant-e-s).

En acceptant une intervention par Home Care, les clients/clientes et les proches/mandant-e-s acceptent les présentes CG. Celles-ci font partie intégrante de toutes les demandes et confirmations de mandat. Elles prévalent sur les dispositions légales relatives à la relation contractuelle conformément à l'art. 394 ss CO, sauf accord contraire entre les parties.

La relation contractuelle commence avec l'acceptation de l'intervention et s'achève à son échéance convenue.

La CRS Canton de Berne peut modifier les présentes CG en tout temps. Elle est tenue de communiquer les changements à l'avance et de manière appropriée. En l'absence d'opposition écrite dans un délai d'un mois à compter de leur notification, ces changements sont considérés comme approuvés. En cas d'opposition, le client/la cliente est habilité-e à résilier le contrat avec effet immédiat.

2. Objet

Home Care a pour mandat d'accompagner les clients et clientes adultes de tous âges, qui dépendent de prise en charge et de soutien, et d'alléger le fardeau de leurs proches aidant-e-s et soignant-e-s.

Home Care permet de s'assurer que les clients et clientes peuvent demeurer chez eux/elles le plus longtemps possible. Le Service effectue ses interventions de la manière suivante :

- Une fois ou une ou plusieurs fois par semaine
- Au moins deux heures par intervention
- En général au domicile du client / de la cliente. Sur demande, cela peut également être fait à un autre endroit.

3. Inscription

L'inscription à une intervention de prise en charge se fait par écrit / par e-mail. Les responsables des interventions décident de l'acceptation du mandat dans un délai adéquat. L'inscription ne crée pas de droit juridiquement exécutoire à une intervention.

4. Intervention et disponibilité

Home Care assure des options d'intervention en fonction de la disponibilité des collaborateurs/collaboratrices. Les demandes et changements de rendez-vous sont effectués exclusivement par les responsables des interventions. Les accords conclus avec les collaborateurs/collaboratrices ne sont pas contraignants.

5. Teneur de l'intervention

Un entretien de clarification a lieu sur place chez le client / la cliente. Le besoin est déterminé et fixé avec les personnes concernées. L'accompagnement et le soutien sont dispensés par un collaborateur / une collaboratrice qualifié-e apte à l'intervention. Les prestations suivantes peuvent être proposées :

- Soutien et accompagnement
- Soutien au ménage
- Préparation des repas
- Prévention des accidents et des complications médicales

Les collaborateurs/collaboratrices s'engagent à respecter les concepts d'hygiène et de protection. Ils/elles respectent strictement le Code de conduite et les sept Principes fondamentaux de la Croix-Rouge.

6. Trajets en voiture

Dans des cas exceptionnels, les collaborateurs/collaboratrices peuvent effectuer des trajets en voiture pendant l'intervention et après concertation avec les proches/mandant-e-s. Pour des raisons d'assurance, l'encadrant / encadrante utilise toujours sa propre voiture. L'indemnité kilométrique de CHF 0.70 par kilomètre est facturée aux clients et clientes.

7. Urgences

En cas d'urgence, le collaborateur / la collaboratrice prend les mesures nécessaires et demande l'aide et le soutien appropriés au besoin. En cas d'accident, d'hospitalisation ou de détérioration massive de la santé, celui-ci/celle-ci informe immédiatement les proches/mandant-e-s et informe les responsables des interventions Home Care.

8. Obligation de garder le secret et protection des données

La CRS Canton de Berne traite les informations contenues dans la convention d'intervention ou autrement communiquées par le client/la cliente (ci-après « données personnelles » ou « informations ») avec la plus stricte confidentialité et veille à ce que toutes les personnes et institutions impliquées fassent preuve de la même diligence.

La CRS Canton de Berne traite les données personnelles en principe pour la prestation Home Care. Elle utilise en outre les données personnelles en vue de la facturation, ainsi que pour l'exécution de ses engagements contractuels.
Les données personnelles sont traitées sur la base de la convention renvoyée par le client / la cliente. Celui-ci/celle-ci doit veiller à remplir la convention intégralement et sans erreur. Il lui incombe d'obtenir tous les consentements nécessaires des personnes mentionnées, afin de permettre à la CRS Canton de Berne de traiter les données conformément au contrat. La CRS Canton de Berne doit être avisée sans retard de toute modification des données personnelles saisies dans la convention et d'autres informations. Lorsqu'elle

traite des données personnelles, la CRS Canton de Berne considère que toutes les données et informations en sa possession sont exactes et complètes.

Des informations complémentaires sur la protection des données se trouvent en annexe aux présentes CG ainsi que dans la déclaration sur la protection des données publiée sur le site Internet de la CRS Canton de Berne : → crs-berne.ch/protection-des-donnees

Au besoin, la CRS Canton de Berne se réserve le droit de modifier à tout moment et sans avertissement préalable les informations relatives à la protection des données.

9. Obligations des proches/mandant-e-s

Les proches/mandant-e-s fournissent aux collaborateurs/collaboratrices toutes les informations nécessaires à l'accompagnement et au soutien. Ils/elles fournissent notamment des informations sur

- l'état de santé de la personne à prendre en charge / à soigner, ainsi que ses capacités et ses limites
- la prise de médicaments, à condition que l'ordre de distribution de médicaments ait été convenu
- des tâches d'encadrement spécifiques
- les habitudes alimentaires spécifiques et la préparation des aliments (allergies)
- les habitudes de sommeil
- les adresses du / de la médecin de famille ou des médecins traitant-e-s

10. Durée d'intervention

La durée minimale d'une intervention est de deux heures.

11. Tarifs

<table>
<tr>
<td>
<table>
<tr><th>Tarif</th><th>Revenu pertinent</th><th>Tarif en CHF</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Jusqu’à 54‘999</td><td>29.00</td></tr>
<tr><td>2</td><td>de 55‘000 à 89‘999</td><td>35.00</td></tr>
<tr><td>3</td><td>de 90‘000 à 119‘999</td><td>45.00</td></tr>
<tr><td>4</td><td>120‘000 et plus</td><td>49.50</td></tr>
</table>
</td>
<td>Généralités
Ces tarifs de base pour les particuliers sont basés sur le revenu mensuel du ménage. Le revenu imposable et le patrimoine imposable sont déterminants pour le calcul du tarif. Afin de pouvoir déterminer le taux applicable, le conseiller / la conseillère de la CRS Canton de Berne a besoin d’une copie de l’avis d’imposition de l’année passée.

La CRS Canton de Berne traite ces informations de manière confidentielle et conformément aux dispositions du droit de la protection des données applicable.

Si le client / la cliente ne souhaite pas soumettre l'avis d’impôt, le taux le plus élevé s’applique automatiquement.</td>
</tr>
<tr><td>Indemnité de déplacement</td><td>CHF 10.– par intervention</td></tr>
<tr><td>Tarif de soir
Lundi au vendredi, 20h00 à 23h00</td><td>Tarif de base calculé
+ CHF 5.– /heure</td></tr>
<tr><td>Tarif pour les week-ends et jours fériés
Vendredi 23h00 au dimanche 23h00</td><td>Tarif de base calculé
+ CHF 5.– /heure</td></tr>
<tr><td>Tarifs pour les annulations de dernière minute</td><td>En cas d’annulation de dernière minute (moins de 24 heures avant l’intervention), l’intervention prévue est intégralement facturée au client / à la cliente.

Cela ne s’applique pas aux changements imprévisibles de l’état de santé nécessitant une hospitalisation.</td></tr>
</table>

La clientèle est informée des tarifs avant l’intervention.

12. Conditions de paiement

Les frais sont facturés directement mensuellement. La facture doit généralement être payée dans les 30 jours suivant réception. Les prestations d’économie domestique ne peuvent être remboursées qu’avec une assurance complémentaire. Le client / La cliente doit le faire savoir directement auprès de la compagnie d’assurance complémentaire et les soumettre en conséquence.

13. Responsabilité

Home Care est responsable de l’exécution diligente du mandat convenu. Home Care est responsable des dommages causés au mobilier de la résidence par une négligence grave de la part des collaborateurs/collaboratrices et non dus à une usure matérielle liée à l’âge. L’étendue de la responsabilité est déterminée par la valeur actuelle de l’objet endommagé. Dans tous les cas, les exigences minimales légales, ainsi que le contenu contractuel de

l’assurance responsabilité civile applicable doivent être respectés. Toute autre responsabilité pour les dommages corporels et matériels non causés par les collaborateurs/ collaboratrices est exclue.

14. For

Le contrat entre la clientèle et Home Care, y compris la question de la conclusion et de la validité du contrat, est régi exclusivement par le droit suisse. Le for exclusif pour tous les litiges, qui en découlent, est siège respectif de la Croix-Rouge Canton de Berne.

Octobre 2026

Annexe : Informations relatives à la protection des données Home Care

La CRS Canton de Berne traite les informations contenues dans la convention d'intervention ou autrement communiquées par le client/la cliente (ci-après « données personnelles » ou « informations ») avec la plus stricte confidentialité et veille à ce que toutes les personnes et institutions impliquées fassent preuve de la même diligence.

La CRS Canton de Berne traite les données personnelles en principe pour la prestation Home Care. Elle utilise en outre les données personnelles en vue de la facturation, ainsi que pour l'exécution de ses engagements contractuels.

Les données personnelles sont traitées sur la base de la convention d'intervention renvoyée par le client /la cliente. Celui-ci/Celle-ci doit veiller à remplir la convention intégralement et sans erreur. Il lui incombe d'obtenir tous les consentements nécessaires des personnes mentionnées, afin de permettre à la CRS Canton de Berne de traiter les données conformément au contrat. La CRS Canton de Berne doit être avisée sans retard de toute modification des données personnelles saisies dans la convention et d'autres informations. Lorsqu'elle traite des données personnelles, la CRS Canton de Berne considère que toutes les données et informations en sa possession sont exactes et complètes.

La CRS Canton de Berne traite et stocke les données personnelles aussi longtemps que cela est nécessaire pour honorer ses obligations contractuelles et légales. Elle les supprime dès lors qu'elle n'en a plus besoin ou que sa prestation est terminée. Elle peut néanmoins observer des délais de conservation plus longs si elle y est tenue par des dispositions légales ou contractuelles ou que des raisons techniques l'exigent.

Il se peut que les données personnelles soient transmises à des tiers pour les besoins de l'exécution du contrat, en particulier lorsque les prestations sont fournies par un partenaire contractuel de la CRS Canton de Berne ou que cette dernière y a un intérêt légitime. Il s'agit en premier lieu de prestataires, de fournisseurs informatiques et d'organisations partenaires à qui il est fait appel. La CRS Canton de Berne peut être tenue de transmettre des données à des tiers si la législation prévoit une obligation de communiquer ou si la justice le demande.

Les données personnelles sont principalement enregistrées et traitées en Suisse dans le système informatique de la CRS Canton de Berne. Certains traitements nécessitent cependant de transmettre les données vers d'autres pays européens et extraeuropéens, où sont établis quelques-uns des prestataires de services informatiques auxquels la CRS Canton de Berne fait appel (p. ex. pour l'envoi de bulletins d'information). Si la CRS Canton de Berne transmet des données vers un pays ne présentant pas un niveau de protection des données suffisant, elle exige que le destinataire prenne des mesures adaptées en vue de la protection des données personnelles (p. ex. au moyen de la conclusion de clauses contractuelles types de l'UE, d'autres dispositions ou sur la base de motifs de justification légaux).

Pour la sûreté du transfert des données, la CRS Canton de Berne recourt à une connexion sécurisée au moyen du protocole SSL (« Secure Socket Layer »), qui transmet les informations sous forme cryptée – pour autant que le navigateur du destinataire soit compatible avec cette technologie. Elle attire l'attention sur le fait que le transfert d'informations par internet ou tout appareil électronique comporte toujours un certain risque et qu'elle ne saurait donc garantir la sécurité des informations communiquées par ce moyen. Les informations confidentielles doivent toujours être transmises au moyen d'une connexion cryptée ou par courrier postal.

Le client/La cliente et les personnes concernées ont en tout temps le droit d'obtenir des renseignements sur l'origine et les destinataires de leurs données personnelles, ainsi que sur le but dans lequel elles sont enregistrées. La rectification, le blocage, la remise ou l'effacement de ces données peuvent être demandés en tout temps. La CRS Canton Berne est cependant tenue de respecter les dispositions légales contraignantes, notamment les délais de conservation.

Les informations sur la protection des données peuvent être modifiées en tout temps. La dernière version à jour publiée fait foi. Des informations complémentaires sur la protection des données figurent dans la déclaration de la CRS Canton de Berne sur la protection des données, disponible sur → crs-berne.ch/protection-des-donnees

Responsable du traitement des données :
Croix-Rouge suisse Canton de Berne
Bernstrasse 162
Case postale
3052 Zollikofen
Téléphone : 031 919 09 09
E-mail : → info@crs-berne.ch
Site Web : → crs-berne.ch/protection-des-donnees

Pour toute question concernant la protection des données au sein de la CRS Canton de Berne, nous vous invitons à contacter :
Croix-Rouge suisse Canton de Berne
Protection des données
Bernstrasse 162
Case postale
3052 Zollikofen
Téléphone : 031 919 09 09
E-mail : → datenschutz@srk-bern.ch
Site Web : → crs-berne.ch/protection-des-donnees