Conditions générales de vente (CGV) pour le service d’assistance externe de l'AEH

Valable à partir du 01.01.2024

Les "Conditions générales pour le service de confiance externe" ci-dessous complètent les "Conditions générales" d'AEH (CG), valables à partir du 01.10.2021. Les "Conditions générales" ont toujours la priorité.

AEH se réserve expressément le droit de modifier les CGV à tout moment.

Adhésion :	L'adhésion au service Service externe de médiation se fait par écrit via le formulaire d'adhésion ou l'offre à la date indiquée. L'adhésion a lieu le 1er du mois et est également possible en cours d'année.
Prolongation :	A la fin de l'année civile, le contrat est automatiquement reconduit pour une année supplémentaire, sauf s'il est résilié par écrit par l'une des parties contractantes pour la fin de l'année civile, moyennant un préavis de 3 mois.
Départ/retraite/résiliation :	Un retrait de la prestation de service est possible par les deux parties en respectant un délai de résiliation d'au moins 3 mois, à chaque fois pour la fin de l'année civile. La résiliation du service doit se faire par écrit ou par mail à bgm@aeh.ch. Les collaborateurs de l'entreprise qui résilie le contrat doivent être informés par celle-ci de la fin du service.
service :	Le service d'accueil confidentiel externe comprend les prestations suivantes : • Accès des collaborateurs couverts par le contrat au centre de confiance externe via un numéro de téléphone spécifique / adresse électronique. • Par cas, un entretien avec un professionnel de l'AEH d'une durée maximale de 1h, y compris le triage et/ou la prise de contact avec l'entreprise, sur demande et après accord de la personne cherchant conseil. • Flyer/poster électronique à remettre/afficher dans l'entreprise. • Relevé annuel du nombre total de cas et de catégories de cas, à partir de 5 cas par exercice comptable. Si le nombre de cas est inférieur à 5, un retour d'information est effectué pour savoir s'il y a eu des cas ou non. En cas d'utilisation excessive (>5% du nombre de collaborateurs du client), AEH se réserve le droit, en accord avec le client, de limiter le service ou de le facturer au taux horaire en fonction des dépenses.
Prestations supplémentaires :	Des prestations supplémentaires (p. ex. coaching) sont proposées moyennant un accord séparé.
Faire appel à des tiers :	Afin d'assurer la fourniture des services, AEH se réserve le droit de faire appel à des tiers ayant un bagage professionnel approprié.

	AEH veille à ce que les obligations contractuelles soient respectées par les tiers.
Annulation des entretiens :	Les rendez-vous convenus doivent être annulés si nécessaire au plus tard 24h avant le rendez-vous ou le plus rapidement possible par téléphone.
Modalités de paiement :	Sauf accord contraire, la facturation du forfait annuel a lieu au début de l'année civile ou, en cas d'entrée en cours d'année, au mois d'entrée, au prorata de l'année civile. La facture est payable 30 jours après son émission, sans aucune déduction.
Confidentialité/protection des données :	Les données personnelles, le contenu des entretiens et les notes de discussion sont traités de manière confidentielle et sont soumis à la loi sur la protection des données. La résiliation de la relation d'affaires ne libère pas de l'obligation de confidentialité. La personne qui demande conseil peut délier par écrit AEH de son obligation de garder le secret vis-à-vis de personnes ou d'institutions définies.
Responsabilité :	Les parties sont responsables l'une envers l'autre en cas de comportement intentionnel ou de négligence grave en rapport avec le service. Toute autre responsabilité, en particulier une responsabilité pour faute légère, est exclue par les parties.