ODONIA · Keyvan Straumann
Entreprise individuelle
Chemin des Cléomes 12, 1226 Thônex
+41 77 521 34 77 · keyvan@odonia.ch

CONDITIONS GÉNÉRALES

Novembre 2026

Engagements de l'Assistant

- **Qualité.** L'Assistant accomplit chaque mission avec soin, rigueur et professionnalisme, dans le seul intérêt du Client.
- **Confidentialité.** Tout ce qu'il apprend du Client et de son foyer reste strictement confidentiel.
- **Présence personnelle.** L'Assistant intervient en personne. Un remplaçant intervient seulement avec l'accord du Client, ou pour un acte urgent.
- **Accord du Client.** L'Assistant agit au nom du Client uniquement avec son accord, sauf acte urgent (art. 5.6).
- **Argent.** Le Client garde seul la main sur ses comptes et son argent. L'Assistant prépare les paiements, et le Client ou son représentant les exécute.
- **Indépendance.** L'Assistant refuse dons et legs, et ne touche aucune commission sur les prestataires qu'il recommande.
- **Transparence.** Chaque mois, le Client reçoit un compte rendu de ce qui a été fait.
- **Liberté.** Le Client peut mettre fin au contrat à tout moment, sans frais de sortie.

Art. 1 – Le service et ses limites

1.1 Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les prestations de Keyvan Straumann, entreprise individuelle, ODONIA, Chemin des Cléomes 12, 1226 Thônex (l'« Assistant »), pour ses clients (le « Client »). Le contrat d'abonnement (mandat de gestion) ou le mandat de prestation ponctuelle, avec la grille tarifaire, fixe les prestations et les prix ; la procuration fixe les pouvoirs de l'Assistant ; les CG règlent le reste. Le document particulier l'emporte sur les CG, mais aucun document n'étend les pouvoirs donnés par la procuration.

1.2 L'Assistant fournit un service de secrétariat et d'intendance pour le foyer du Client : papiers, maison (y compris la gestion administrative du personnel de maison), rendez-vous et autonomie numérique, comme décrit dans la grille. La relation entre les parties est un mandat (art. 394 ss CO) : l'Assistant agit avec soin et fidélité, sans garantir un résultat qui dépend de tiers.

1.3 L'Assistant ne fournit pas les prestations suivantes :

- aucun soin, aucune aide à la toilette ou aux déplacements dans le logement, aucune préparation de médicaments ;
- aucun avis médical ni décision de soins ; dans la liaison médicale (grille), l'Assistant voit les données de santé seulement pour transmettre les documents et contrôler les remboursements ;
- aucun conseil juridique, fiscal ou en assurance : l'Assistant prépare et transmet les dossiers (impôts, sinistre, personnel de maison), le conseil revient au fiduciaire, au notaire, à l'avocat ou au courtier du Client ;
- aucun transport dans une voiture conduite par l'Assistant : il réserve un taxi ou un transport adapté et peut accompagner le Client ;
- aucun recrutement ni placement de personnel : l'Assistant n'est ni recruteur ni agence de placement ; il peut aider à publier une annonce, à trouver un prestataire de recrutement et à organiser les entretiens ;
- aucun accès aux comptes bancaires du Client, à l'e-banking ou à eBill.

1.4 L'Assistant n'est pas un service d'urgence. En cas de danger, le Client ou ses proches appellent d'abord le 144 (ambulance) ou le 118 (pompiers).

1.5 Les CG sont remises au Client avant la signature ; en signant, il les accepte. « Par écrit » signifie par lettre signée ou par e-mail envoyé depuis l'adresse indiquée au contrat. « Par message écrit » comprend en plus le SMS et les messageries envoyés depuis le numéro indiqué au contrat. Les instructions courantes peuvent être données par tout moyen (téléphone, message) ; l'Assistant confirme par message écrit, dans un délai raisonnable, les instructions ayant des conséquences financières ou juridiques importantes et reprend les autres dans le récapitulatif mensuel. Cette confirmation ne remplace pas l'accord exigé à l'art. 5.4.

1.6 Si la loi donne au Client un droit de révocation, par exemple pour un contrat conclu à son domicile lors d'une visite proposée par l'Assistant (art. 40a ss CO), l'Assistant lui remet une information écrite qui en précise les conditions.

Art. 2 – Le Client et ses proches

2.1 Les instructions viennent du Client, ou de son représentant habilité (mandataire pour cause d'inaptitude, curateur ou autre représentant légal). Un contrat peut être conclu par deux personnes vivant dans le même foyer : chacune est alors Client, peut donner des instructions et répond solidairement des factures.

2.2 Le Client peut désigner une personne de confiance. L'Assistant la contacte dans les cas prévus au contrat et dans la déclaration de confidentialité. Elle ne représente pas le Client et ne donne pas d'instructions à l'Assistant, sauf dans les cas prévus aux art. 3.5 et 8.3.

2.3 En cas de risque sérieux pour le Client (maltraitance, escroquerie, mise en danger), l'Assistant prend les mesures raisonnablement possibles et proportionnées, en respectant autant que possible les souhaits du Client et la confidentialité. Il en parle au Client quand c'est possible, et peut contacter sa personne de confiance ou l'autorité de protection de l'adulte lorsque la situation et la loi le justifient (art. 443 CC). Le Client accepte ces démarches.

Art. 3 – Abonnements et prestations ponctuelles

3.1 Trois abonnements sont proposés : L'appui (2 heures par mois), Le relais (5 heures par mois) et Le pilier, sur mesure à partir de 10 heures par mois, dont le nombre d'heures est fixé au contrat. Chacun comprend un nombre d'heures par mois, que le Client utilise librement pour les prestations de la grille, qui fixe aussi les prix, le tarif des heures supplémentaires et les visites planifiées. Les heures, au domicile du Client ou à distance, sont décomptées par tranches de 15 minutes ; les trajets ne le sont pas. Au-delà des heures du mois et des heures reportées, le tarif des heures supplémentaires s'applique, avec l'accord préalable du Client (art. 5.4).

3.2 Les heures non utilisées restent disponibles **pendant les trois mois suivants**, puis expirent. Le total des heures reportées ne peut pas dépasser **les heures d'un mois** de l'abonnement : au-delà, les heures non utilisées expirent à la fin du mois. Les heures reportées sont utilisées en premier, les plus anciennes d'abord. Elles **ne sont pas remboursées**, sauf dans les cas prévus aux art. 8.2 et 8.3.

3.3 Le service est assuré 47 semaines par an : le prix mensuel tient compte de cinq semaines de fermeture annuelle, annoncées au moins un mois à l'avance. Pendant une absence de l'Assistant de moins d'un mois (fermeture, maladie ou autre imprévu), **la mensualité reste due** : les visites et les heures prévues sont avancées ou reportées, et le délai de report des heures (art. 3.2) est prolongé d'autant. Par exemple, en cas de fermeture à Noël, la visite de décembre est avancée au début du mois ou reportée en janvier. En cas d'urgence pendant l'absence, un relais est proposé au Client (art. 6.4). Si l'absence couvre un mois entier, l'abonnement est suspendu et aucune mensualité n'est facturée pour ce mois. En cas de maladie ou d'imprévu, ces règles s'appliquent dès le premier jour. Aucune permanence n'est assurée ; le Client dispose de la liste des prestataires d'urgence remise par l'Assistant.

3.4 L'Assistant traite les demandes les jours ouvrables (du lundi au vendredi, hors jours fériés genevois), et répond à titre indicatif dans les 48 heures ouvrables pour L'appui et Le relais, et dans les 24 heures ouvrables pour Le pilier ; une réponse peut consister à confirmer la prise en charge de la demande. Ces délais ne sont pas garantis et ne s'appliquent pas pendant les fermetures (art. 3.3). Il peut accepter une intervention prioritaire selon ses disponibilités, au tarif prévu dans la grille. Celle-ci est facturée séparément de l'abonnement.

3.5 Le Client peut changer son abonnement à tout moment, avec effet immédiat. Pour le mois en cours, les heures faites avant le changement sont facturées au prix horaire de l'ancien abonnement, sans dépasser son prix mensuel, et les heures faites après au prix horaire du nouveau, sans dépasser son prix mensuel ; les heures supplémentaires acceptées restent dues en plus (même logique qu'à l'art. 8.2). Le mois suivant, le nouvel abonnement est facturé normalement. En cas d'absence (vacances, séjour hors du domicile), il peut aussi **suspendre son abonnement par mois entier**, en le demandant au plus tard le 15 du mois précédent. En cas d'absence imprévue (hospitalisation), la suspension prend effet immédiatement : le mois en cours est alors décompté selon les heures effectuées, comme à l'art. 8.2 ; le trop-payé est reporté sur les mois suivants ou, si le Client ne revient pas à domicile, remboursé (art. 8.3). Si le Client n'est pas en mesure de la demander lui-même, la suspension peut l'être par son représentant ou par sa personne de confiance. Aucune mensualité n'est facturée pendant la suspension, et le délai de report des heures (art. 3.2) est prolongé d'autant. Pendant son absence, le Client peut aussi utiliser ses heures pour la veille de son logement. En cas d'hospitalisation, l'Assistant, prévenu par le Client ou un proche, convient avec le Client ou, s'il ne peut pas décider, avec son représentant ou sa personne de confiance, de la suite : suspension, ou service réduit (courrier, veille du logement).

3.6 Les prestations ponctuelles comprennent le service à la carte (à prix fixe), le service à l'heure (décompté par tranches de 30 minutes) et les projets sur devis. Elles sont ouvertes à tous, abonnés ou non. Pour un abonné, le service à la carte est facturé à part, au prix abonné de la grille ; le service à l'heure est pris sur les heures du mois et les heures reportées, puis facturé au tarif des heures supplémentaires ; un projet suit le devis accepté.

3.7 Au-delà de CHF 500, l'Assistant remet au Client un devis écrit et gratuit. Les éventuels acomptes sur ses propres prestations sont prévus dans les devis. Si le devis risque d'être dépassé, l'Assistant ne continue qu'avec l'accord préalable du Client (art. 5.4).

Art. 4 – Prix, frais et annulations

4.1 Les prix sont des prix finaux en francs suisses, TVA comprise lorsqu'elle est due. L'abonnement est facturé par QR-facture vers le 15 du mois précédent, pour paiement au début du mois concerné. Les autres prestations et les frais sont facturés après leur réalisation, avec un délai de paiement de 30 jours. Les factures sont adressées au Client ou, à sa demande, à un tiers qu'il désigne pour les régler ; le Client en reste seul débiteur.

4.2 L'Assistant n'avance des frais pour le Client (taxi, courses, timbres) **qu'avec son accord préalable** (art. 5.4), sauf pour les petits frais courants que le Client autorise au contrat, jusqu'au montant mensuel qu'il y fixe. Les frais avancés sont refacturés au coût réel avec les justificatifs. Le Client peut aussi payer directement. L'Assistant ne conserve aucun fonds du Client pour effectuer des paiements en son nom. Les prestataires réservés par l'Assistant facturent directement le Client.

4.3 Les déplacements dans le canton de Genève, hors Céligny, sont compris. Ailleurs, les conditions sont fixées au contrat ou au devis, et le transport est refacturé au coût réel.

4.4 Une visite annulée **moins de 24 heures** avant est **décomptée** ; une prestation ponctuelle annulée moins de 24 heures avant est **facturée une heure** au tarif horaire pour le service à l'heure et pour le service à la carte (sans dépasser alors le prix de la prestation) et, pour un projet, les frais déjà engagés selon le devis. Ces règles ne s'appliquent pas en cas de circonstance grave et imprévisible (hospitalisation, urgence médicale, deuil). Une visite annulée à temps est reportée ; si elle ne peut pas raisonnablement l'être, elle n'est pas décomptée. Une visite annulée par l'Assistant est toujours reportée, en principe dans les 10 jours ouvrables.

4.5 Après 60 jours de retard de paiement, l'Assistant peut **suspendre ses services**, après en avoir informé par écrit le Client, puis résilier le contrat si le retard persiste (art. 8.1). Il tient compte des modalités de paiement qu'il connaît.

Art. 5 – Autorisations et sécurité

5.1 Autorisations et accès. L'Assistant n'agit au nom du Client que dans les limites de la procuration. Le Client peut la révoquer à tout moment, sous n'importe quelle forme ; l'Assistant lui demande de le confirmer par écrit. L'Assistant ne conserve aucun mot de passe ni code d'authentification du Client. Ses autorisations prennent fin avec le mandat, sous réserve des actes urgents (art. 5.6).

5.2 Aucun accès bancaire. L'Assistant n'a ni code, ni carte, ni procuration bancaire. Il prépare les paiements ; le Client, ses proches, son représentant ou son fiduciaire les exécutent.

5.3 Indépendance et transparence. L'Assistant n'accepte ni argent, ni don important, ni legs, ni prêt du Client. Seul un cadeau d'usage, proportionné à la relation, est accepté. L'Assistant n'est jamais bénéficiaire d'une assurance, d'un testament ou d'un contrat du Client. **L'Assistant ne touche aucune commission** ni rétrocession des prestataires qu'il recommande ; si l'une lui était versée, il la reverse au Client (art. 400 CO). Il peut négocier auprès de partenaires des conditions préférentielles, dont seul le Client bénéficie. Le Client reste libre de choisir un autre prestataire.

5.4 Aucun engagement sans accord. Le Client donne son accord préalable, par message écrit (art. 1.5), avant toute dépense ou tout dépassement : heures supplémentaires au-delà des heures du mois et des heures reportées, acceptation d'un devis, commande d'une intervention, dépassement d'un devis ou d'un budget convenu, frais avancés pour lui (sauf les petits frais autorisés au contrat). Seule exception : les actes urgents (art. 5.6). Les actions cochées dans la procuration valent accord dans leurs limites. Pour conclure, modifier ou résilier un contrat durable (assurance, abonnement, bail, contrat de travail), l'accord est donné **par écrit** (art. 1.5).

5.5 Biens confiés. Les clés et documents originaux confiés à l'Assistant sont rendus au Client contre signature. L'Assistant ne les remet jamais à un tiers sans l'accord du Client, sauf urgence.

5.6 Actes urgents. Si le Client est injoignable et qu'un dommage ne peut pas attendre sa réponse, l'Assistant prend les seules mesures nécessaires pour l'éviter ou le limiter, puis l'en informe dès que possible. Exemple : lors d'une tentative de cambriolage en l'absence du Client, l'Assistant prévient la police, fait sécuriser l'accès par un serrurier et informe le Client. Sans l'accord du Client, les frais engagés ne dépassent pas **CHF 500** ; ils sont refacturés au coût réel avec les justificatifs.

Art. 6 – Obligations réciproques

6.1 Le Client transmet à temps à l'Assistant les informations et documents utiles, lui signale tout changement (adresse, santé, personnel, représentant), et relit et signe ce qui est envoyé en son nom, sauf ce que la procuration permet à l'Assistant d'envoyer seul. Une échéance très proche n'est traitée que si l'Assistant confirme pouvoir la tenir.

6.2 Le Client reste l'employeur de son personnel de maison et le titulaire de ses contrats. L'Assistant en assure seulement la gestion administrative, sans diriger le travail du personnel.

6.3 L'Assistant note chaque intervention dans un journal (date, durée et tâches effectuées) et remet chaque mois au Client un récapitulatif de ce qu'il a fait ; à la demande du Client, il l'adresse aussi à un tiers ou à la personne qui règle les factures.

6.4 L'Assistant intervient personnellement. Lorsqu'un remplacement est nécessaire, il nomme au Client le relais proposé ; le Client est libre de l'accepter ou de le refuser. Un relais n'intervient qu'avec l'accord du Client ou, si le Client est injoignable, pour les seuls actes urgents (art. 5.6 ; art. 398 al. 3 CO). Il s'engage par écrit au secret et aux règles de l'art. 5, et l'Assistant répond du soin mis à le choisir et à l'instruire. Le remplacement par un relais ne coûte rien de plus au Client : ses interventions sont décomptées et facturées comme si l'Assistant les avait faites.

6.5 L'Assistant répond des dommages causés par une mauvaise exécution de son mandat, conformément au droit suisse. Il est assuré en responsabilité civile professionnelle ; l'attestation, remise sur demande, précise ce qui est couvert. Les prestataires réservés par l'Assistant répondent de leur propre travail ; l'Assistant répond du soin mis à les choisir et à leur transmettre les instructions du Client.

Art. 7 – Confidentialité

7.1 L'Assistant garde le secret sur tout ce qu'il apprend du Client et de son foyer, pendant le contrat et après. Les données du Client sont traitées selon la déclaration de confidentialité, qui fixe aussi leur durée de conservation. Ses données de santé ne sont traitées qu'avec le consentement séparé qu'il donne dans cette déclaration.

Art. 8 – Fin du contrat

8.1 L'abonnement est conclu pour une durée indéterminée. Chaque partie peut le résilier à tout moment (art. 404 CO), de préférence par écrit pour en conserver la preuve. Si un e-mail de résiliation ne vient pas de l'adresse du Client, l'Assistant vérifie d'abord auprès de lui. L'Assistant confirme par écrit la date de fin.

8.2 En cas de résiliation, le mois en cours est **facturé selon les heures effectuées** sur le forfait de ce mois, au prix horaire de l'abonnement (son prix mensuel divisé par le nombre d'heures comprises), sans dépasser son prix mensuel. Les heures reportées, déjà payées, sont utilisées en priorité et ne sont pas facturées une seconde fois. Le trop-payé est remboursé. Les heures reportées non utilisées **expirent à la fin du contrat**, sauf si l'Assistant résilie ou ne peut plus assurer les prestations ; leur valeur est alors remboursée au prix horaire de l'abonnement qui les a générées. **Aucune indemnité de résiliation** n'est due par le Client : seuls restent dus les heures effectuées, les heures supplémentaires et les frais engagés pour lui (art. 4.2 et 5.6).

8.3 Le contrat prend fin sans frais au décès du Client ou à son entrée durable en EMS (admission définitive ou décision de ne pas revenir à domicile), avec le décompte de l'art. 8.2 ; le trop-payé et la valeur des heures reportées sont alors remboursés. La fin du contrat peut être annoncée par le représentant du Client ou, à défaut, par sa personne de confiance. Un court séjour ou une réadaptation n'y met pas fin. Après un décès, l'Assistant n'accomplit que les actes urgents qui ne peuvent pas attendre que les héritiers ou leur représentant puissent agir (art. 405 al. 2 CO) ; ils sont facturés selon la grille.

8.4 En cas de doute sérieux sur la capacité du Client à donner une instruction déterminée, l'Assistant suspend les démarches concernées jusqu'à ce qu'une autorisation valable puisse être établie. Les autres prestations peuvent se poursuivre dans les limites du mandat et du droit applicable. Les actes nécessaires à la sauvegarde des intérêts du Client restent réservés.

8.5 À la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause, l'Assistant rend les documents, clés et biens confiés contre quittance, au Client, à son représentant ou, après un décès, à l'exécuteur testamentaire, au notaire ou aux héritiers désignés. Ses accès prennent fin le jour même.

8.6 Si l'Assistant décède ou devient durablement incapable, le mandat prend fin. Les documents, clés et autres biens confiés sont restitués au Client ou à son représentant par la personne désignée à cette fin, dans le respect de la confidentialité. Les prestations non effectuées et déjà payées sont remboursées selon les règles de l'art. 8.2.

Art. 9 – Dispositions finales

9.1 L'Assistant peut modifier les CG ou la grille en prévenant le Client par écrit au moins un mois à l'avance. Les modifications valent seulement pour l'avenir : un devis accepté garde ses conditions. Si le Client n'accepte pas une modification, il peut résilier sans frais pour la date de son entrée en vigueur.

9.2 Le droit suisse s'applique. En cas de désaccord, les parties cherchent d'abord une solution à l'amiable, avec la personne de confiance du Client s'il le souhaite, puis une médiation si elles en conviennent ; à défaut, les tribunaux compétents selon la loi.

9.3 Si une clause est nulle, les autres restent valables. Les documents sont rédigés en français, et la version française fait foi.

Lu et accepté par le Client.

Lieu et date

Nom et signature du Client