

**ASSOCIAZIONE COP ASSISTENZA**  
**SEDE LEGALE**  
**VIALE DEGLI ABRUZZI 13/A**  
**MILANO – MI -**

***REGOLAMENTO CONTRATTUALE***  
***PER SERVIZIO***  
***DI ASSISTENZA DOMICILIARE***

## **Art. 1 – DEFINIZIONI**

1. Il Servizio di Assistenza Domiciliare ( S.A.D. ) è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale erogate a domicilio di anziani, minori, persone affette da disabilità temporanea o permanente ed in genere nuclei familiari comprendenti soggetti con perdita dell'autonomia personale.
2. Per cliente si intende il soggetto che acquista il servizio per sè stesso o per un terzo, definito, beneficiario. Il cliente è sempre il soggetto contrattualmente responsabile nei confronti di Cop Assistenza.
3. Per operatrice e collaboratrice si intendono i soggetti che prestano materialmente il servizio assistenziale concordato al beneficiario. Per comodità vengono indicate con la dicitura "personale adetto".

## **Art. 2 – FINALITA'**

Il Servizio di assistenza domiciliare ha lo scopo di :

Supplire al deficit di autonomia delle persone e dei nuclei familiari, secondo le modalità specifiche di tale servizio, nei casi di impossibilità e inidoneità a svolgere alcuni compiti tipici della vita quotidiana;

Consentire la permanenza nel normale ambiente di vita;

Ridurre le esigenze di ricorso alle strutture residenziali protette.

## **Art. 3 – DESTINATARI**

Il S.A.D. è rivolto a tutte quelle persone che a causa delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, o di problemi nell'organizzazione della vita familiare, necessitano di un aiuto nell'attuazione di incombenze pratiche, siano essi persone anziane, persone affette da disabilità temporanea o permanente, minori e nuclei familiari.

## **Art. 4 – PRESTAZIONI**

Le prestazioni erogabili attraverso il S.A.D. sono:

1. Aiuto per il soddisfacimento delle esigenze della vita quotidiana (igiene personale parziale o totale, mobilitazione, aiuto per la pulizia dell'ambiente, ecc...); Aiuto nella preparazione dei pasti e per lavare la biancheria (se mancano i servizi corrispondenti);
2. Aiuto a mantenere e favorire i contatti e le relazioni con familiari, amici e vicinato;
3. Compagnia e stimolo al mantenimento dell'autonomia e per la prevenzione di manifestazioni di decadimento;

## **Art. 5 – CRITERI D'ACCESSO**

1. COP ASSISTENZA è un'associazione privata che opera attraverso operatrici – socio lavoratrici – o con l'ausilio di operatrici e badanti già formate alla quale viene dato incarico autonomo per rendere al cliente il servizio preventivamente acquistato, pertanto l'accesso al servizio è esclusivamente a pagamento, previa valutazione complessiva dello stato di bisogno della persona da assistere e la disponibilità del personale – socio/lavoratrice o autonoma, per l'espletamento di tale servizio.
2. Per venire incontro alle diverse esigenze familiari, Cop Assistenza stipula con le operatrici dei contratti di lavoro autonomo in tutte quelle situazioni in cui vi sia necessità che le collaboratrici organizzino e coordinano il proprio lavoro direttamente con le persone assistite, stipulando contratti di lavoro domestico solo laddove vi sia necessità di una rendere la prestazione sotto forma di lavoro subordinato.
3. Una volta inoltrata la conferma al cliente ed emessa la relativa fattura, il contratto è posto in essere, pertanto insorge sia l'obbligo contrattuale per COP ASSISTENZA di fornire personale per il periodo di servizio richiesto sia l'obbligo per il cliente di versare quanto pattuito.

Il servizio viene erogato ad anziani, disabili o minori che vivono con parenti, laddove ne venga fatta richiesta personalmente, quando l'assistito è in grado di intendere e volere, o da un proprio familiare quanto l'assistito non è in grado di intendere e volere.

## **Art. 6 – ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Il cliente, con la sottoscrizione del presente regolamento, accetta tutte le condizioni contrattuali previste, incluse le clausole che rientrano nell'articolo 1341 Cod Civ, dallo stesso approvate specificatamente.

Il cliente ha l'obbligo contrattuale di saldare la fattura emessa da Cop Assistenza al momento stesso in cui viene emessa.

## **Art. 7 – MODALITA' DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI**

1. Gli orari di permanenza e le modalità di erogazione del servizio dell'assistente domiciliare presso l'abitazione del beneficiario vengono concordati al momento dell'accettazione della domanda fra cliente e COP ASSISTENZA per i servizi assistenziali fissi con somministrazione operatrice ad orario e contratto fisso ( per es. operatrice H54 con vitto ed alloggio o operatrice con turni giornalieri non variabili ) e fra cliente ed operatrice per i servizi ad incarico più libero ( per es. Pacchetti orario o pacchetti di TOT ore settimanali ma con modifiche delle giornate )
2. Le pulizie di cui si deve occupare l'assistente domiciliare riguardano prestazioni strettamente necessarie a mantenere l'igiene e l'ordine dell'ambiente in cui l'assistito vive.

3. L'aiuto domestico, se non preventivamente concordato, può essere sospeso nel caso in cui qualche familiare sia presente nel domicilio dell'utente, anche se per un breve periodo, senza collaborare alle normali faccende familiari ma pretendendo l'espletamento del servizio anche per se stesso ( es. Lavatrice, cucina, ecc ).
4. L'avvio del servizio non esula, naturalmente, i familiari degli assistiti dai loro doveri assistenziali e morali in quanto COP ASSISTENZA non può sostituirsi alla famiglia pertanto almeno un familiare dovrà sempre rendersi disponibili per le emergenze, per affiancare la referente dell'organizzazione del servizio e per sostituzioni provvisorie nell'ipotesi in cui si renda necessario un cambio della badante-collaboratrice, come meglio esplicitato nel punto 5 e nel punto 6
5. Eventuali rimostranze sul funzionamento del servizio dovranno essere rivolte esclusivamente alla referente di COP ASSISTENZA e non agli operatori del servizio stesso. La referente COP ASSISTENZA proverà ad intermediare per la sistemazione delle problematiche, in caso contrario è sempre possibile chiedere la sostituzione dell'operatrice presente presso l'abitazione motivandone le giuste ragioni (per es. incompatibilità caratteriale, non idonea al servizio di cui si ha esigenze). In tali ipotesi di sostituzione, un familiare dovrà sempre rendersi disponibile a prestare assistenza alla persona beneficiaria del servizio, per il tempo tecnico necessario a Cop Assistenza di provvedere concretamente alla sostituzione della collaboratrice.
6. Benchè Cop Assistenza si impegni a adempiere al servizio secondo buona fede e correttezza, in pendenza del contratto, potrebbero verificarsi situazioni in cui la stessa si trovi nell'impossibilità oggettiva di fornire il servizio richiesto dal cliente. Tali ipotesi di impossibilità oggettiva di adempimento, si verificano quando, dinnanzi alla richiesta avanzata dal cliente di sostituire la collaboratrice in servizio, sia per Cop Assistenza oggettivamente impossibile provvedere a tale sostituzione per mancanza di reperibilità al momento di un'altra collaboratrice disponibile. In tali situazioni, Cop Assistenza è manlevata da ogni responsabilità e provvederà a rimborsare il cliente per la parte di servizio acquistata ma non ancora utilizzata.

#### **Art. 8 – PERSONALE ADDETTO:**

Il personale addetto è tenuto ad avere un comportamento premuroso e consono allo svolgersi dello stesso, deve recarsi puntualmente al domicilio dell'utente, secondo gli orari concordati sulla base del programma o, in caso di pacchetto con vitto ed alloggio attenersi agli orari liberi stabiliti dalla legge.

In particolare deve:

- rispettare la cultura e le tradizioni dell'assistito;
- cogliere nel comportamento dell'assistito le dinamiche esterne ed interne al suo ambiente relazionale;

- gestire correttamente la funzione di socializzazione del singolo e dei nuclei familiari;
- segnalare tempestivamente ai familiari la necessità dell'assistito ed al medico di medicina generale eventuali malesseri fisici manifestati.

## **Art. 9 – REVOCA O DISDETTA DEL SERVIZIO.**

### **REVOCA:**

COP ASSISTENZA calcola il preventivo a seconda delle esigenze preventivamente esposte dal cliente. Se al momento dell'espletamento del servizio le esigenze, preventivamente esposte, sono diverse dalla realtà in quanto erroneamente rappresentate ( a titolo meramente esemplificativo: non è presente la camera dichiarata per la badante; oltre alle persone dichiarate sono presenti in famiglia altre persone che richiedono assistenza, l'assistita presenta problematiche caratteriali o di salute che richiedono un'assistenza specifica non indicata, ecc), COP ASSISTENZA,, previa comunicazione al cliente della reale situazione familiare, tenta un punto di incontro per lo svolgimento del servizio, che potrebbe comportare un aggravio di spese per far fronte alla diversa situazione. Se non si riesce ad addivenire ad un accordo COP ASSISTENZA, dando un preavviso di almeno 3 giorni, può revocare il servizio trattenendo dalla somma versata le spese relative alla gestione del cliente ed il costo dei giorni di espletamento del servizi.

### **DISDETTA:**

1. Il Cliente può recedere dal contratto solo per gravi colpe imputabili a COP ASSISTENZA.
2. E' fatto divieto per il cliente di rinunciare al servizio preventivamente concordato chiedendo il rimborso relativo al periodo di servizio non ancora utilizzato. La richiesta di recesso anticipato, infatti, creerebbe un grave danno economico e organizzativo a Cop Assistenza, che si avvale della collaborazione di terze persone per l'esplicazione dei servizi richiesti.
3. Pertanto, qualsiasi richiesta di recesso anticipato e di rimborso, che non siano motivati da un grave inadempimento di Cop Assistenza, sono da considerarsi nulli.
4. Il divieto di recesso anticipato è valido per ogni tipologia di pacchetto acquistato, compresi i pacchetti in offerta che, in proporzione, prevedono un costo giornaliero molto conveniente per il cliente. Quest'ultimo, pertanto, non potrà in alcuno modo acquistare un pacchetto di servizi bimestrale o trimestrale in offerta, al fine di ottenere un costo giornaliero più basso, e poi chiederne il recesso anticipato ed il rimborso per il periodo del servizio non ancora utilizzato.
5. Il divieto di recesso anticipato e di richiesta di rimborso si applica anche nelle ipotesi in cui, durante l'esplicazione del contratti, il cliente non necessita più del servizio per ragioni

personali, quali, a titolo meramente esemplificativo: iscrizione del beneficiario presso una casa di riposo, decesso del beneficiario, ricovero del beneficiario presso un ospedale pubblico o privato, trasferimento del beneficiario con familiari conviventi.

6. In tali ipotesi, ossia quando il servizio non è più necessario per il beneficiario, il cliente ha facoltà di richiedere a Cop Assistenza, corrispondendo i relativi costi di gestione e l'eventuale differenza di prezzo in caso di situazioni diverse, la variazione del pacchetto di assistenza domiciliare in essere o in un'altra tipologia di servizio (ad esempio servizio di pulizie anziché di badante purchè esplicitato a favore del cliente e non per terze persone estranee) o richiedere il servizio di assistenza per un altro familiare convivente del beneficiario o del cliente.
7. Qualora, prima della stipula del contratto per la prestazione del servizio, il cliente manifesti la concreta possibilità di decesso del beneficiario e tale evento si verifichi prima dell'esecuzione stessa del contratto di assistenza, ossia prima che la collaboratrice presti servizio al beneficiario, è possibile prevedere un rimborso del servizio richiesto, al netto dei costi di gestione che Cop assistenza ha dovuto sostenere sia al fine di lavorare la pratica sia per reperire la collaboratrice necessaria.  
Tali costi di gestione saranno comunicati da Cop assistenza al momento della comunicazione del preventivo e accettati dal cliente.

#### **Art. 10 – RINNOVO DEL PACCHETTO**

I pacchetti vanno sempre rinnovati nella stessa scadenza. La scadenza viene fissata a seconda della tipologia di pacchetto e dello sconto riconosciuto ( esattamente 15 , 30 o 60 giorni prima della data di scadenza del pacchetto in essere. Poiché COP ASSISTENZA si basa su tali date per convenzionarsi con terze aziende e per contrattualizzare le collaboratrici, eventuali disdette vanno pertanto notificate prima delle consuete scadenze. In caso di mancata manifestazione espressa da parte del cliente entro il termine di cui sopra, Cop Assistenza procederà al rinnovo automatico del pacchetto e all'addebito del relativo costo a carico del cliente. Ricevuta invece eventuale disdetta COP ASSISTENZA, per esigenze organizzative, si riserva il diritto di sostituire la collaboratrice in servizio presso il cliente con un'altra collaboratrice più specifica per gli incarichi che volgono a termine. In tal caso trova applicazione il punto 5 ed il punto 6 dell'art. 7 pertanto il cliente si dovrà rendere disponibile per coprire i tempi di sostituzione. In alternativa alla sostituzione il cliente, in considerazione che si dovrà per il futuro già organizzarsi autonomamente, può richiedere la chiusura dei conteggi totali ed il rimborso relativo alla parte di servizio restante.

#### **Art. 11 – DIVIETO DI STIPULA DI CONTRATTI E DI QUALSIASI RAPPORTO LAVORATIVO TRA LE COLLABORTRICI, OSSIA CON IL PERSONALE ADDETTO, E I CLIENTI**

Qualsiasi accordo contrattuale diretto con il personale adetto è vietato senza il consenso scritto da parte di Cop Assistenza in quanto la ricerca, il reclutamento, i vari cambi e la formazione delle

stesse hanno un costo molto alto per l'associazione . Pertanto, Nell'ipotesi in cui il cliente disdica tempestivamente il rinnovo del pacchetto o dell'offerta in essere, è fatto assoluto divieto per il cliente stesso stipulare un contratto o porre in essere qualsiasi rapporto lavorativo con il personale adetto, fornito tramite da Cop assistenza, che hanno prestato il servizio per lui o per un suo familiare.

Qualora venga violato tale divieto, Cop assistenza si riserva il diritto di applicare una penale sia nei confronti del personale adetto sia nei confronti del cliente.

Tale penale, da applicare sia nei confronti del cliente inadempiente sia del il personale adetto, è definita secondo le seguenti quantificazioni:

in euro 1450 .00 Per i contratti di durata mensile.

in euro 2250.00 per i contratti di durata bimestrale

in euro 3285.00 per i contratti di durata trimestrale

Nei confronti del personale adetto, tale penale potrà essere trattenuta, a compensazione, direttamente sul compenso dovuto da Cop Assistenza.

#### **Art. 12 - CONTRIBUZIONE ECONOMICA**

Il contributo economico a carico del cliente è quello relativo alla fattura emessa. Null'altro è dovuto se non a seguito di richiesta di ulteriori servizi non acquistati preventivamente. La quota dovrà essere corrisposta in forma anticipata mediante versamento dell'importo con b/b o assegno bancario.

#### **Articolo 13: Recesso nei soli contratti stipulati a distanza**

Nelle sole ipotesi in cui il servizio di cui all'articolo 1 venga acquistato a distanza, il cliente che abbia necessità di usufruirne immediatamente ossia prima che siano decorsi 14 giorni dalla stipula, espressamente dichiara di rinunciare al il diritto di recesso per la parte del servizio che è già stata svolta e comunque a tenere indenne l'associazione Cop Assistenza delle spese di gestione già sostenute a seguito della stipula del contratto.

Decorsi 14 giorni dalla stipula del contratto, il diritto di recesso non è in alcun modo esercitabile trovando applicazione l'articolo 9 del presente contratto.

#### **ART. 13 – FORO DI CONTROVERSIA**

Tutte le controversie a cui il presente Contratto potrà dare luogo, tanto per quel che riguarda la sua validità che per la sua interpretazione, la sua esecuzione, la sua cessazione od il suo annullamento, saranno esclusivamente di competenza del Foro di Modena

Modena, il

Firma Cop Assistenza

Firma Cliente (o firma collaboratrice)

Ai sensi e agli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il cliente approva specificatamente mediante separata sottoscrizione, le seguenti clausole, dopo averle attentamente lette, esaminate ed inteso il loro contenuto: 6,7,9,10,11,13.