

CONDITIONS GENERALES D'APPLICATION DES CONTRATS DE PRESTATIONS

(MAJ du 26/08/2024)

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

L'Association « Professionnels Réunionnais des Services A la Personne » (PRORESAP), dont le siège social est situé au :

45, Avenue Georges Brassens – 97490 Sainte Clotilde,
Tél : 02 62 94 01 94

Immatriculée sous le n° de Siret 39409413000033

Et inscrite à l'URSSAF sous le n° 974254326

Disposant d'un agrément qualité sous le n° SAP394094130 datant du 22/09/2016

Et d'une Autorisation Départementale par l'arrêté n°15 DGA PS/DA/ Service Maintien à Domicile du 23/12/2020

Les présentes Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre l'association PRORESAP et le Client. PRORESAP est également appelé ci-dessous « l'Association ». Elles s'appliquent à l'ensemble des prestations servies par l'association.

Elles sont intégrées dans tous les contrats de prestations de l'Association à l'exception des contrats destinés aux clients bénéficiant d'une prise en charge financière de la CGSS ou d'e leur mutuelle. Dans ces 2 cas le contrat de prestation invite le client à prendre connaissance des Conditions Générales sur le site de l'association : www.proximservices-reunion.org.

Dans le cadre de l'exécution de la prestation, PRORESAP s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose afin de satisfaire le client. Dans tous les cas, PRORESAP ne propose ses services que dans la limite des déclarations, agréments et autorisation dont elle est titulaire sur ses zones géographiques d'interventions.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services. La signature du contrat de prestations par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales ci-dessous.

L'association ayant opté pour le régime de l'agrément « prestation de services soumise aux dispositions de l'arrêté annuel fixant le taux d'évolution des prix, prévu à l'article L347-1 du code de l'action sociale et des familles. »

ARTICLE 2. DURÉE DU CONTRAT ET DATE DE CONCLUSION DU CONTRAT

Les contrats de service à la personne pour une prestation d'aide à domicile et d'accompagnement des personnes âgées, ou atteintes de pathologies chroniques, ou relevant de l'aide sociale à l'enfance visées à l'article L313.1.1du Code de l'action Sociale et des familles, sont à durée indéterminée.

Le présent contrat est présumé conclu au jour de la signature par les parties.

Par conséquent, toute demande de prestations de services adressée à l'Association et acceptée par le client, implique l'adhésion de ce dernier, sans restriction, ni réserve au présent contrat. Ainsi, le fait pour un client de signer le présent contrat de services à la personne, vaut consentement irrévocable et définitif de sa part sous réserve des possibilités de révocation définie à l'article 6.

ARTICLE 3. ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT ET DÉLAI DE RÉTRACTATION

Dans l'hypothèse de la signature des contrats au domicile des usagers « clients », les règles relatives au démarchage à domicile tel que le prévoit les articles L.221.18 à L.221.28 du Code de la Consommation s'appliquent au présent contrat. Dans ce cadre, l'utilisateur dispose d'un délai de réflexion de 14 jours. Le contrat est donc présumé conclu 14 jours francs après sa signature par les « Parties ».

Par conséquent, toute demande de prestation de services conclue dans le cadre de démarchage à domicile, implique l'adhésion de l'utilisateur, sans restriction, ni réserve, au présent contrat au 15^{ème} jour à compter de la date de signature sauf si dans ce délai de 14 jours francs, l'utilisateur a fait usage de la possibilité de se rétracter en retournant à l'Association le bordereau de rétractation ci-joint ou si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

ARTICLE 4. OBLIGATIONS DE L'ASSOCIATION

4.01 Obligation de moyen

L'Association PRORESAP s'engage à mettre en œuvre, tous les moyens appropriés pour assurer la bonne exécution de la prestation de services à la personne fournie au client, étant entendu qu'elle ne pourra en aucun cas garantir les résultats sur des objectifs dépassant le cadre de ses obligations définies par le présent contrat.

4.02 Obligation d'information

L'Association a pour obligation d'informer le client du retrait ou de la suspension de son agrément.

4.03 Obligation de mettre à disposition du client un salarié qualifié

L'Association délivrant une prestation de services à la personne, doit mettre à la disposition du client, un salarié compétent conformément aux exigences de la Convention Collective de la Branche d'Aide à Domicile (Agent à domicile, Employée à domicile, Auxiliaire de vie sociale ...)

Dans tous les cas, l'Association ne doit pas mettre à la disposition du client une personne ayant été condamnée au titre de délits et/ou crimes susceptibles de sanctions pénales.

4.04 Gestion des prestations de service à la personne

L'Association est chargée de mettre à la disposition du client une personne en vue d'effectuer le service demandé. Elle est tenue d'assurer la gestion administrative des prestations fournies au dit client.

4.05 Suivi de l'effectivité des interventions :

Les intervenants de l'Association disposent d'un GSM professionnel leur permettant de pointer/ badger le début et la fin de chaque intervention.

Pour ce faire, ils présentent leur GSM devant un petit dispositif qui est collé à l'entrée du domicile du client lors de la visite de contractualisation.

Ce dispositif offre la possibilité d'assurer un meilleur suivi de l'effectivité des interventions.

Néanmoins, en cas de dysfonctionnement du dispositif, les intervenants disposent de fiche de présence en format papier qu'ils devront faire signer au client à chaque intervention.

4.06 Obligation de continuité de service

4.06.1. Remplacement dû à l'absence du salarié

L'Association s'engage à informer le client des absences de l'intervenant :

- Dans les 24 h pour les absences programmées (formation, congés payés, congés maternité,)
- Le jour même, dans la mesure du possible, pour les absences inopinées (arrêt de travail – accident de trajet – absences injustifiées)

En cas d'absence de l'intervenant, l'Association prestataire propose un remplacement dans les 24 h afin d'assurer la continuité de service.

Pour lui permettre de procéder à ce remplacement, l'association demande au client de bien vouloir l'informer immédiatement de toute absence ou retard de l'intervenant.

Pour ce faire, il lui est demandé de bien vouloir prendre contact avec l'antenne en charge de son dossier.

4.06.2. Remplacement pour nécessité de service

L'intervenant peut être également remplacé pour des raisons d'organisation du service. Dans ce cas, l'Association prestataire s'engage à communiquer au client le nom du nouvel intervenant dès que possible.

Le remplacement s'effectue en fonction des disponibilités et des horaires de travail de l'intervenant de remplacement. Par conséquent, une modification de la plage horaire habituelle peut donc être proposée sans que cela ne nuise à la qualité du service.

Le client est tenu informé de tout changement d'horaires selon un délai de prévenance de 24 heures.

Quel que soit le motif du remplacement, le client reste, cependant, libre de refuser les propositions de remplacement qui lui sont faites. Dans ce cas il est alors possible que l'intervention faisant l'objet de la proposition de remplacement ne puisse pas être reprogrammée.

4.06.3. Autres modifications imprévues du planning

En cas d'évènement imprévu nécessitant la modification des jours et/ou des horaires d'intervention, voire d'intervenant, le prestataire s'engage à en informer le client et à lui communiquer dès que possible par tout moyen adapté à l'urgence de la situation (téléphone, sms, e-mail ...) la nouvelle planification et le cas échéant le nom du nouvel intervenant.

Le client reste, cependant, libre de refuser les propositions de modification d'intervention qui lui sont faites. Dans ce cas il est alors possible que l'intervention faisant l'objet de la modification de planification ne puisse pas être reprogrammée.

4.06.4. Interventions dimanches et jours fériés

L'Association peut assurer la continuité du service les dimanches et jours fériés afin de pallier aux actes essentiels de la vie. Dans ce cadre, l'Association se réserve le droit de répartir l'intervention sur plusieurs intervenants.

4.07 Obligation de confidentialité

Les intervenants de l'Association s'engagent à faire preuve de la plus grande discrétion quant aux situations qu'ils auront pu rencontrer au domicile du client.

4.08 Suivi et évaluation des prestations de service à la personne

Dans le cas des contrats de prestations conclus avec une personne fragile au sens du CASF, conformément aux dispositions prévues par la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement), un **Projet Personnalisé d'Accompagnement (PPA)** sera rédigé, dans un délai maximum de 6 mois suivant la contractualisation, en concertation avec le client, ses aidants et les professionnels contribuant à sa prise en charge (médecin traitant, infirmier ...). Sans opposition explicite du client au moment de la rédaction de ce dernier, ce PPA sera partagé avec les autres professionnels précédemment cités au travers du Dossier Médical Partagé du client. Il contribuera ainsi à optimiser la coordination entre ces différents professionnels et nos services.

L'association évalue les interventions régulièrement et à minima une fois par an. Une enquête de satisfaction est réalisée annuellement.

Un cahier de liaison est mis en place pour faciliter les échanges avec les proches mais également avec les professionnels intervenants au domicile (infirmiers, kinésithérapeutes, ...).

ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.01 Engagement contractuel

Lors de la contractualisation de la prestation, le client reconnaît qu'il a lu, compris et accepté, sans réserve et dans leur intégralité, les dispositions du présent contrat ainsi que celles du règlement de fonctionnement qui lui a été remis avec le livret d'accueil.

Il s'engage à faciliter l'exécution du présent contrat de prestation en respectant les conditions essentielles, notamment :

- en remettant à l'Association les informations nécessaires à la constitution de son dossier et à la facturation des prestations (copie de pièce d'identité et d'un justificatif d'adresse)
- en respectant les règles d'hygiène et de sécurité de base
- en observant une attitude courtoise et respectueuse envers le personnel de l'Association
- en garantissant l'accès à son domicile soit en se rendant disponible aux jours et horaires programmés soit en remettant contre décharge un double des clés à l'antenne en charge, soit par tout autre moyen

En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le client s'engage à informer la structure au moins 2 jours à l'avance, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement, ...), cas dans lesquels l'Association devra être prévenue dans les meilleurs délais avant le déroulement programmé de la prestation.

Toute intervention non décommandée avant l'arrivée sur place de l'intervenant, fera l'objet de la facturation à hauteur d'un forfait de déplacement équivalent à 1h de prestation.

- en ne demandant pas de tâches abusives à l'intervenant (déplacer des meubles lourds, soulever des charges lourdes, effectuer des travaux en hauteur ...). La liste des tâches à effectuer est définie lors de l'évaluation des besoins et peut évoluer dans la limite fixée par la réglementation en vigueur.
- En ne donnant à l'intervenant aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, aucune donation, dépôt de fond, bijoux ou valeurs sous quelque forme de se soit.

L'association ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable si le client contrevenait à cette obligation.

5.02 Obligation de paiement

Le client a pour principale obligation de payer la prestation fournie.

Il s'engage à régler à l'Association le montant mensuel correspondant à la prestation de services à la personne qu'il a contractée. Ce montant est déterminé sur la base des tarifs en vigueur. Il est indiqué par l'Association au moment de l'engagement ferme et définitif du client et est mentionné dans le présent contrat.

ARTICLE 6. RÉSILIATION DE LA PRESTATION

6.01 Résiliation à l'initiative du prestataire

La résiliation sera automatique après deux mois d'impayés soit deux échéances non honorées de façon continue ou non.

La résiliation pourra intervenir à tout moment en cas de :

- d'impayés,
- mauvaises conditions d'intervention et de sécurité,
- violence physique ou verbale, de propos discriminatoires ou dégradants à l'encontre du personnel de l'association,
- dégradation de l'état de santé du client ne permettant plus d'assurer le service de manière efficace et appropriée,
- refus de signature d'un avenant au Contrat de prestation ou au DIPC
- et plus généralement de manquement au respect des dispositions contractuelles.

6.02 Résiliation à l'initiative du client

Pour résilier son contrat, le(la) client(e) devra en formuler la demande par courrier recommandé avec accusé réception adressé au prestataire de service un mois avant la date souhaitée de rupture.

Toute demande de résiliation fera l'objet d'une réponse écrite du prestataire confirmant sa recevabilité au regard des dispositions contractuelles.

En cas de non-respect de ses obligations par le prestataire définies à l'article 5, le(la) client(e) pourra résilier son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans les deux jours de la réception de la lettre de résiliation.

6.03 La résiliation pour « motif légitime »

Il est en outre possible pour le client de résilier sans pénalité financière pour les motifs suivants :

- le décès du client
- la mutation
- le surendettement
- le déménagement hors département

- le non renouvellement de la prise en charge ou la non prise en charge totale ou partielle par le financeur. Cependant, dans ce cas, le paiement de la prestation déjà effectuée fera l'objet d'une facture que devra payer le client
- le placement en EHPAD, en famille d'accueil.

Il appartiendra au client ou à son représentant d'apporter les éléments de preuve objective prouvant le ou les motifs ci-dessus énoncés.

ARTICLE 7. SUSPENSION DE LA PRESTATION

Le contrat peut être suspendu dans les cas suivants :

- A la demande du client, en cas de congés de ce dernier sous réserve du respect d'un préavis de 1 mois.
- A l'initiative de l'association, en cas de défaut de paiement du client conformément aux dispositions prévues au présent contrat. Cette suspension durera jusqu'au règlement complet de la créance.
- Hospitalisation du client de plus de 21 jours

ARTICLE 8. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre, de l'inexécution ou des retards dans l'exécution de ses obligations prévues au présent contrat et qui seraient dues à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et par les tribunaux français.

ARTICLE 9. MODIFICATIONS DES CLAUSES DU CONTRAT

Toute modification substantielle du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant et/ou éventuellement d'un nouveau devis.

ARTICLE 10. TARIF DES PRESTATIONS DU SERVICE À LA PERSONNE

(les tarifs sont exprimés TTC, la TVA= 0%)

Le client devra s'acquitter mensuellement de la part restant à sa charge auprès de PRORESAP dès réception de la facture.

En cas de versement de la totalité du montant de l'aide du financeur au client, ce dernier sera facturé de la totalité de la prestation.

En cas de désistement du financeur, la totalité de la prestation sera facturée au client qui devra s'en acquitter.

Conformément à l'article L.347-1 et L.347-2 du code de l'action sociale et des familles, les tarifs des prestations de service sont librement fixés lors de la signature du présent contrat entre le prestataire et le client. Ils seront par la suite révisés annuellement dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances compte tenu de l'évolution des salaires et du coût des services.

ARTICLE 11. MOYENS DE PAIEMENT

Le client pourra, au choix, régler à l'association le montant de sa prestation de services à la personne en utilisant les moyens de paiement suivants :

- le Mandat compte
- le chèque
- le prélèvement bancaire automatique
- le CESU (Chèque Emploi Service Universel)
- le virement

Si le client choisit le mode de paiement par chèque, celui-ci devra être libellé à l'ordre de l'Association et envoyé à l'adresse de l'antenne en charge du dossier.

Si le client choisit le prélèvement automatique, il devra fournir à l'Association un justificatif de son identité, un relevé d'identité bancaire ou postal de son compte et une autorisation de prélèvement. A cet effet, un formulaire vierge lui sera remis par l'antenne dont il dépend.

Toutes les activités de « services à la personne » listées aux articles D.7231-1 et L.7231-1 du code du travail ouvrent droit à l'aide fiscale, qu'elles soient délivrées dans le cadre de l'emploi direct d'un salarié par un particulier employeur ou dans le cadre du recours à un organisme déclaré, la déduction fiscale de 50% ou le crédit d'impôt n'est pas systématique et sont soumis à la réglementation en vigueur au cours de l'année. Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de Sécurité Sociale ouvre également droit à cette aide.

Les paiements en espèce n'ouvrent pas droit à l'aide fiscale (article D7233-3 du Code du travail)

Pour information, les modalités relatives aux plafonds des déductions fiscales sont décrites en annexe du présent document.

ARTICLE 12. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le paiement de la prestation de services à la personne sera effectué par le client selon une périodicité mensuelle et payable dès réception de la facture par le client.

L'Association se réserve le droit de ne pas accepter une souscription à une prestation de services à la personne pour des raisons d'absence d'autorisation de paiement, notamment par la banque du client.

ARTICLE 13. FACTURATION

L'Association fournit et facture la prestation de services à la personne au client de ladite prestation. L'intervenant qui effectue ladite prestation étant salarié de l'association, le client précité n'a pas à le déclarer aux organismes sociaux et fiscaux. Les factures seront payables net et sans escompte.

Pour des raisons de commodités, d'efficacité, de sécurité et pour participer à la sauvegarde de l'environnement, l'association invite le(la) client(e) à accepter de recevoir ses factures par e-mail.

ARTICLE 14. PÉNALITÉS POUR RETARD DE PAIEMENT

Des relances seront transmises selon les modalités suivantes :

- 1^{ère} relance : 15 jours après l'échéance
- 2^{ème} relance : 8 jours après la première relance
- 3^{ème} relance : 8 jours après la seconde relance : mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception.

A compter de la mise en demeure, des pénalités au taux d'intérêt légal applicable au semestre de l'année en cours seront dues.

Les frais générés par une procédure contentieuse seront à la charge du(de la) client(e).

A défaut de paiement des factures dans les trente jours suivant la mise en demeure du client par l'Association au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception, ladite Association peut, outre le fait de demander en justice l'exécution de la prestation de services à la personne visée, suspendre ladite prestation sans préavis ou résilier le présent contrat selon les dispositions prévues. Ledit délai précité de trente jours courant à compter de la date de réception par le client de la lettre recommandée.

ARTICLE 15. DISPOSITIONS RELATIVES A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

15.01 Information sur l'utilisation des données personnelles et le responsable du traitement

Dans le cadre de la conclusion et l'exécution du présent contrat, PRORESAP est amené à collecter, utiliser et traiter différentes informations personnelles concernant le client.

Les destinataires de ces données sont :

- Le personnel de l'association
- Les éventuels tiers financeurs de la prestation.

L'accès et l'utilisation des données par les salariés de PRORESAP n'est possible qu'à la condition qu'ils soient strictement nécessaires à la réalisation des prestations précisées.

Le client est donc informé que les informations recueillies sont enregistrées dans des fichiers informatisés avec ces finalités et font l'objet de traitements.

Le responsable du traitement des données au sein de l'association peut être contacté par courrier à l'adresse suivante :

PRORESAP

A l'attention du Délégué à la Protection des Données (DPO)

45 avenue Georges Brassens

Résidence Héliida - 97490 Sainte Clotilde

e-mail : dpo@proxim-services.re

15.02 Les droits du client au regard de la collecte et du traitement de ses données à caractère personnel

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données.

La portabilité signifie que le client peut demander au responsable du traitement des données de :

- Lui transmettre les données à caractère personnelle concernant qui ont été recueillies
- Transmettre ces données à une personne qu'elle aura désignée.

Ce droit peut être exercé en contactant le responsable du traitement des données dont les coordonnées sont indiquées précédemment.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de ses données personnelles, le client peut adresser une réclamation auprès de la CNIL.

15.03 Durée de conservation des données personnelles

Ces données sont conservées pendant toute la durée des relations entre le client et PRORESAP. Au terme de ces relations, elles sont conservées pendant 2 ans.

ARTICLE 16. RÈGLEMENT AMIABLE DES LITIGES

On entend ici par litige, une réclamation émise par le client auprès de la Cellule Qualité et dont la résolution amiable avec l'Association n'a pas abouti.

16.01 Litige portant sur l'exécution du contrat de prestation :

En cas de litige entre les parties, le client a la possibilité de saisir le médiateur de la consommation auquel l'Association est adhérente, à savoir :

Association des Médiateurs Européens – AME Conso

197 Boulevard Saint-Germain

75007 Paris

Pour ce faire, il devra formuler sa demande par :

- Internet en complétant le formulaire dédié mis à sa disposition à cet effet sur le site de l'AME Conso : <https://www.mediationconso-ame.com>
- ou
- courrier postal adressé à l'AME Conso à l'adresse indiquée ci-dessus.

Quel que soit le support choisi, le client devra y joindre les documents étayant sa demande.

La médiation de la consommation est un mode amiable de résolution des litiges, gratuit pour le consommateur, et mis en œuvre uniquement à sa demande.

La médiation de la consommation doit permettre de répondre aux attentes des consommateurs et des professionnels, afin de restaurer une relation de confiance et d'écoute efficace, afin d'éviter d'éventuelles procédures judiciaires.

16.02 Litige portant sur les droits et libertés :

En cas de litige portant sur les droits et libertés tels que définis par la loi du 2 janvier 2002, le client a la possibilité, en l'absence de personne qualifiée dans notre département, de saisir le Président du Conseil Départemental ou le Préfet.

ARTICLE 17. ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Si aucune entente amiable ne peut être trouvée pour régler le litige existant entre le(la) client(e) et le prestataire, le(la) client(e) peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (article R631-3 du Code de la Consommation), à l'exception des litiges aux client(e)s pour lesquels les règles de compétences légales s'appliquent.

ARTICLE 18. SURETE DES BIENS ET DES PERSONNES

PRORESAP (Proxim'Services) est titulaire d'un contrat Responsabilité Civile des Activités de Services, actif sur l'ensemble du département de la Réunion, souscrit au cabinet d'assurance :

NOVA ASSURANCE
149C, rue Marius et Ary LEBLOND – 97410 SAINT PIERRE

Ce contrat permet de protéger les clients en cas de sinistre causé par un salarié de l'Association.

Aussi, tout dommage causé par un salarié lors de son intervention doit être signalé à l'Association par courrier, courriel dans les 48 heures.

Le SAD ne saurait être tenu responsable des dommages dus à la vétusté de l'habitation et des installations ou à la défectuosité du matériel et des produits d'entretien fournis par le client.

En cas de déclaration de sinistre, la responsabilité civile client est susceptible d'être engagée en cas de non-respect des obligations lui incombant, conformément aux stipulations du présent contrat.

ANNEXES

Il est rappelé ci-après les dispositions des articles L221-8 à L221-10 et des articles L221-18 à L221-28 du Code de la Consommation

Article L221-8

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Dans le cas d'un contrat conclu hors établissement, le professionnel fournit au consommateur, sur papier ou, sous réserve de l'accord du consommateur, sur un autre support durable, les informations prévues à l'article [L. 221-5](#). Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L221-9

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties ou, avec l'accord du consommateur, sur un autre support durable, confirmant l'engagement exprès des parties.

Ce contrat comprend toutes les informations prévues à l'article [L. 221-5](#). Le contrat mentionne, le cas échéant, l'accord exprès du consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique indépendant de tout support matériel avant l'expiration du délai de rétractation et, dans cette hypothèse, le renoncement de ce dernier à l'exercice de son droit de rétractation. Le contrat est accompagné du formulaire type de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5.

Article L221-10

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de [l'article 39 bis du code général des impôts](#) ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à [l'article L. 7231-1 du code du travail](#) ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Pour les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

ANNEXES

Article L221-18

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L.221-23 à L.221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L. 221-4](#) ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce. Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

Article L221-19

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Conformément au règlement n° 1182/71/ CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes :

1° Le jour où le contrat est conclu ou le jour de la réception du bien n'est pas compté dans le délai mentionné à l'article [L. 221-18](#) ;

2° Le délai commence à courir au début de la première heure du premier jour et prend fin à l'expiration de la dernière heure du dernier jour du délai ;

3° Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Article L221-20

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article [L. 221-5](#), le délai de rétractation est prolongé de douze mois à compter de l'expiration du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article [L. 221-18](#). Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient pendant cette prolongation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Article L221-21

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article [L. 221-18](#), du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article [L. 221-5](#) ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration, prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-22

ANNEXES

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article [L. 221-21](#) pèse sur le consommateur.

Article L221-23

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article [L. 221-21](#), à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article [L. 221-5](#).

Article L221-24

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L221-25

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article [L. 221-4](#) commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article [L. 221-18](#), le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement. Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

ANNEXES

Article L221-26

Modifié par [LOI n°2017-203 du 21 février 2017 - art. 7](#)

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

- 1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;
- 2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au troisième alinéa de l'article [L. 221-9](#) et au second alinéa de l'article [L. 221-13](#).

Article L221-27

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre. L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Article L221-28

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Article 199 sexdecies du Code Général des Impôts.

Modifié par [LOI n°2013-1279 du 29 décembre 2013 - art. 17 \(VD\)](#)

Modifié par [LOI n°2016-1917 du 29 décembre 2016 - art. 82 \(V\)](#)

1. Lorsqu'elles n'entrent pas en compte pour l'évaluation des revenus des différentes catégories, ouvrent droit à un crédit d'impôt sur le revenu les sommes versées par un contribuable domicilié en France au sens de [l'article 4 B](#) pour :

- a) L'emploi d'un salarié qui rend des services définis aux articles [L. 7231-1](#) et [D. 7231-1](#) du code du travail;
- b) Le recours à une association, une entreprise ou un organisme déclaré en application de l'article [L. 7232-1-1](#) du même code et qui rend exclusivement des services mentionnés au a du présent 1 ou qui bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive selon l'article [L. 7232-1-2](#) du code du travail
- c) Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.

2. L'emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de [l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles](#).

Dans le cas où l'emploi est exercé à la résidence d'un ascendant du contribuable, ce dernier renonce au bénéfice des dispositions de l'article 156 relatives aux pensions alimentaires, pour la pension versée à ce même ascendant.

L'aide financière mentionnée aux [articles L. 7233-4 et L. 7233-5](#) du code du travail, exonérée en application du 37° de [l'article 81](#), n'est pas prise en compte pour le bénéfice des dispositions du présent article.

3. Les dépenses mentionnées au 1 sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12 000 €.

La limite de 12 000 € est portée à 15 000 € pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie des dispositions du présent article au titre du a du 1.

Cette limite est portée à 20 000 € pour les contribuables mentionnés au 3° de [l'article L. 341-4](#) du code de la sécurité sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de [l'article L. 541-1](#) du même code.

La limite de 12 000 € est majorée de 1 500 € par enfant à charge au sens des [articles 196 et 196 B](#) et au titre de chacun des membres du foyer fiscal âgé de plus de soixante-cinq ans. La majoration s'applique également aux ascendants visés au premier alinéa du 2 remplissant la même condition d'âge. Le montant de 1 500 € est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 € augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 €. Toutefois, lorsque les dispositions du deuxième alinéa sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues au présent alinéa et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €.

4. Le crédit d'impôt est égal à 50 % des dépenses mentionnées au 3 au titre des services définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, supportées par le contribuable au titre de l'emploi d'un salarié, à sa résidence ou à la résidence d'un ascendant, ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, mentionné aux b ou c du 1.

Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles [199 quater B](#) à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S'il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué.

5. (abrogé) ;

6. Les sommes mentionnées au 1 ouvrent droit au bénéfice du crédit d'impôt, sous réserve que le contribuable soit en mesure de présenter, à la demande de l'administration fiscale, les pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations réellement effectuées payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au 1.

NOTA : Conformément au III de l'article 82 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016, les dispositions du présent article s'appliquent à compter de l'imposition des revenus de l'année 2017