

CONTRAT DE PRESTATION – service mandataire

« Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son domicile. En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail et du code de la sécurité sociale ».

Entre d'une part :

Aider17 Services à domicile

Dénommé « structure »

Et d'autre part :

Madame ☐ / Monsieur ☐ ou son représentant légal,
Nom et prénom :

Adresse :

Dénommé « client »

PREAMBULE

La structure est un spécialiste en matière de particulier employeur et propose différentes prestations dans ce domaine : conseils, évaluations, rédaction d'actes, formalités liées à l'embauche etc. Le client souhaite faire appel à l'expertise de la structure dans ce domaine.

Pour toutes les prestations proposées, la structure exécutera ses missions conformément à la législation en vigueur. Cependant, il est rappelé que **le client demeurera l'unique employeur de l'intervenant à domicile**. En aucun cas la structure ne se substituera au client dans l'exercice de sa fonction d'employeur. Le client, en tant que particulier employeur, demeure responsable du respect des dispositions applicables du code du travail et de la convention collective des salariés du particulier employeur ainsi que du paiement des charges sociales afférentes à l'emploi de sons ou ses salariés.

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités d'exécution de la ou des prestations demandée(s) par le client.

Le présent contrat est établi par consentement mutuel, la structure s'étant assurée du consentement éclairé du client conformément au code de la consommation.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents régissant l'accord des Parties sont:

- Le présent Contrat
- Les Annexes, à savoir :
 - Annexe 1 : Coupon de rétractation
 - Annexe 2 : Articles du code de la consommation
 - Annexe 3 : Devis signé

Les documents contractuels mentionnés ci-dessus constituent l'intégralité des accords intervenus entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes. Il est entendu que ces documents contractuels s'expliquent mutuellement.

Toute modification durable et non exceptionnelle du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 3 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est établi :

- ☐ Pour une durée indéterminée
- ☐ Pour une durée déterminée commençant le/...../..... pour se terminer le/...../.....

ARTICLE 4 – NATURE DES PRESTATIONS

✓ **Sélection et présentation des candidats au particulier employeur**

Afin de mettre en adéquation les besoins du particulier employeur avec le profil de l'intervenant sélectionné, une évaluation des besoins a été réalisée.

Pour les clients vulnérables, un projet personnalisé a été défini précisant le ou les objectifs suivants :

- ☐ Maintenir l'hygiène du cadre de vie
- ☐ Rompre ou prévenir l'isolement social
- ☐ Compenser la perte d'autonomie concernant les actes essentiels de la vie (hors actes de soins)

✓ **Aide à la gestion du salarié du particulier employeur :**

- Conseil à la fonction d'employeur
- Rédaction d'actes : avenants au contrat de travail, bulletins de salaire conformément aux conditions de rémunération définies au contrat de travail, formalités liées au départ du salarié
- Sélection et présentation des candidats lors des remplacements

✓ **Formalités liées à l'embauche :**

- Information et conseil à la fonction d'employeur
- Rédaction d'actes : contrat de travail, fiche d'identité du salarié

✓ **Accomplissement au nom et pour le compte du Client de la prestation suivante :**

- Immatriculation à l'Urssaf du particulier employeur

Dans le cadre de cette dernière mission, le client donne pouvoir à la structure de faire en son nom et pour son compte les missions énoncées ci-dessus. Cette prestation relève donc d'un mandat au sens des articles 1984 et suivants du code civil. A ce titre, **le client reste responsable des actes accomplis en son nom et pour son compte.**

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE

Dans le cadre du présent contrat la structure s'engage à :

- Répondre aux mieux aux attentes du client.
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le client dans le cadre de la constitution de son dossier.
- Fournir la prestation convenue selon les modalités prévues au présent contrat
- Proposer si possible dans les meilleurs délais des candidats à l'emploi, en remplacement du personnel absent (congé, maladie, etc.) dès l'instant où le mandant en aura fait la demande à la structure.
- Fournir l'attestation fiscale annuelle.
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du client. S'il s'agit d'une réclamation écrite, une réponse d'attente sera adressée sous 15 jours ouvrés avec indication du nom d'un interlocuteur privilégié et du délai prévisible du traitement de la réclamation. Le mandant est dans ce cas tenu au courant du traitement de sa réclamation.
- Remettre les éléments relatifs aux droits des usagers. En signant le contrat, le client atteste les avoir reçus.
- Assurer un suivi des missions et, notamment, dans le cadre du suivi de la prestation, effectuer une évaluation de la situation du client au minimum une fois par an.

D'une manière générale, la structure ne pourra assumer aucune des tâches et démarches qui relèvent de la prérogative exclusive de l'employeur, notamment, le versement des rémunérations, le choix des salariés, leur formation, l'exercice du droit disciplinaire, les actions en justice,.....

ARTICLE 6 - ENGAGEMENTS DU CLIENT

1) Le client s'engage à:

- Transmettre à la structure toutes les pièces nécessaires aux opérations et formalités administratives à réaliser, notamment, les fiches de présence avec les heures effectivement travaillées et dûment signées par le client.
- Signaler à la structure au moins un mois à l'avance les périodes d'absence prévisibles (congs) du salarié, afin de lui permettre de pourvoir à son remplacement.
- Avertir la structure, dans les plus brefs délais, de toutes les modifications qu'il envisage d'apporter dans les conditions d'intervention de son salarié et notamment les horaires, le salaire, les fonctions.
- Respecter les dispositions contenues dans la Convention Collective Nationale des salariés du particulier employeur.
- Maintenir le salaire de son salarié lorsque le client s'absente ou est hospitalisé.
- Respecter les missions du salarié qu'il embauche telles qu'elles sont établies dans le contrat de travail.
- Régler le montant des salaires établis par la structure, en fonction des fiches de présence signées.
- Régler aux différents organismes sociaux, ou à la structure, en temps et en heures, le montant des charges afférentes, définis par les dits organismes.
- Autoriser la structure à établir les déclarations trimestrielles à l'URSSAF par télétransmission et signer le bulletin d'adhésion.
- Informer la structure par écrit, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.

2) Responsabilité du client :

Seul le client est responsable des actes et mauvais agissements ou fautes commises par le salarié qui intervient chez lui. Conformément à la législation du travail et à l'article 1384 alinéa 5 du code civil où l'employeur est titulaire du pouvoir de contrôle, de direction et de sanction et seul civilement et pénalement responsable de son salarié.

ARTICLE 7 - CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

Les conditions financières sont fixées par le devis signé annexé au présent contrat.

Toute augmentation des tarifs des prestations de la structure mandataire donnera lieu à une information par courrier qui laissera la possibilité au mandant de résilier alors son contrat moyennant un délai de préavis de deux mois.

Toute modification durable et non exceptionnelle qui a un impact sur la prestation de mandat fera l'objet d'un avenant.

ARTICLE 8 – FACTURATION

Une facture correspondant aux prestations réalisées est envoyée mensuellement. Les factures sont payables dès réception.

Pour tout défaut de paiement, la structure se réserve le droit de résilier le contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 15 jours.

Le(s) bulletin(s) de paie de ou des intervenants sont envoyés à chaque début de mois par la structure. Le salaire « net à payer » figurant sur le bulletin de paie est payable directement au salarié du particulier employeur.

L'avis d'échéance de l'URSSAF vous est envoyé pour paiement ou pour information du montant prélevé.

ARTICLE 9 - DENONCIATION DU CONTRAT

A la réception de la notification de refus (total ou partiel) de prise en charge, par le tiers payeur, le contrat pourra être dénoncé par chacune des deux parties ou modifié d'un commun accord.

Seules les prestations déjà réalisées donneront lieu à facturation au tarif en vigueur.

ARTICLE 10 - RETRACTATION

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des clients, les règles relatives aux contrats hors établissements (articles L121-21 à L121-21-8 du code de la consommation) s'appliquent au présent contrat.

Dans ce cadre, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours au cours duquel la prestation ne peut débuter sauf demande expresse du client. Le client a la possibilité de se rétracter en retournant le bordereau de rétractation ci-joint dans un délai de 14 jours à compter de la signature des présentes.

ARTICLE 11 - RESILIATION

Toute demande de résiliation sera faite par lettre recommandée avec accusé de réception ; concernant le respect du délai de préavis, le cachet de la poste fera foi.

Le contrat de mandat pourra être résilié sans pénalités financières:

- ✓ En cas de licenciement du salarié, avec un délai correspondant au délai de licenciement conventionnel. La structure sera prévenue de la résiliation du présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.
- ✓ En cas de décès du client, de déménagement ou d'entrée en structure d'accueil, la même règle est appliquée (cas du licenciement).
- ✓ Dans tous les autres cas, le client peut mettre fin à son contrat sans pénalités financières avec un délai de prévenance de :
 - 1 semaine pour une ancienneté de services de *moins de 6 mois* ;
 - 1 mois pour une ancienneté de services comprise *entre 6 mois et 2 ans* ;
 - 2 mois pour une ancienneté de services *de plus de 2 ans*.
- ✓ Le présent contrat pourra être résilié, sans préavis et sans pénalités financières, en cas de refus de prise en charge financière ou d'exonération.

- ✓ Le présent contrat pourra être résilié par l'une des parties en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une des obligations résultant du contrat, et notamment en cas de défaut de paiement, au terme d'une période de 15 jours à compter d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé réception, restée infructueuse.
- ✓ Le présent contrat pourra être résilié par la structure avec effet immédiat, à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de non respect par le mandant des règles d'hygiène et de sécurité, ou en cas de harcèlement ou de violences à l'encontre de l'intervenant par le client.

L'absence pour congés ou pour hospitalisation ne peut mettre fin ou suspendre le présent contrat.

Il est rappelé que la rupture du présent contrat, quelle que soit la partie qui en a eu l'initiative, ne remet pas en cause le contrat de travail conclu entre le client, ayant qualité d'employeur, et son salarié.

De même, le licenciement du ou des salariés n'annule pas pour autant le présent contrat.

Dans tous les cas, le paiement des prestations liées au présent contrat déjà effectuées est à la charge du client.

Modalité de paiement retenue :

- ☐ Chèque ☐ CESA ☐ Virement bancaire ou postal ☐ Prélèvement automatique
- ☐ Espèces étant précisé que ce moyen de paiement n'ouvre pas le droit à l'avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du code général des impôts

Documents remis au client :

Le client reconnaît avoir reçu le Livret d'accueil client.

Annexe N°1
COUPON DE RETRACTATION

ANNULATION DE LA COMMANDE Article L121-21 à L121-28 du code de la consommation
--

Si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous

conditions d'annulation :

- compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- l'envoyer par lettre recommandée avec **accusé de réception**
- utiliser l'adresse figurant au dos
- l'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

✂-----

COUPON DE RETRACTATION A RENVoyer DANS LES 14 JOURS

Je soussigné(e), Mme, Melle, Mr, déclare annuler la commande ci-après, conformément à l'article L. 121-21-2 du code la consommation

Nature du bien ou du service commandé :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Fait à....., le.....

Signature du client :

Coupon à détacher et à retourner, par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse ci-après :

Aider17 Services à domicile
1 BOULEVARD DE VLADIMIR - CS 60262
17105 SAINTES CEDEX

Annexe N°2 TEXTES LEGAUX DE REFERENCE

LES CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT

Article L.221-10 :

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.

Article L221-18 :

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 L221-20 :

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 :

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 :

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 :

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 L.221-24 :

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 L.242-4 :

Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article [L. 221-24](#), de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Article L221-25 :

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 convenue 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.

Article L221-26 :

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 deuxième alinéa des articles [L. 221-9](#) et [L. 221-13](#).

Article L.221-27 :

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 :

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 périmer 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.

DEMANDE D'INTERVENTION AVANT L'EXPIRATION DU DELAI DE RETRACTATION

Par la présente lettre,

Je soussigné(e)

Confirme vouloir que la structure Aider17 Services à domicile.

début la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours dont je dispose conformément à l'article L121-21 du code de la consommation.

La Structure m'a informé clairement que, par cette demande, je ne renonce pas à ma possibilité de me rétracter dans les 14 jours qui suivent la signature du contrat de prestation.

Le à

Signature du client.