

Service responsable du document : Qualité

[Prestations déclarées et agréées]

Entre les soussignés :

D'une part,

M. / Mme :

Domicilié(e) au :

Le cas échéant, nom du représentant légal :

Ci-dessous également dénommé(e) « le Bénéficiaire » ou son représentant légal,

Et d'autre part,

L'association :

déclarée pour les services à la personne sous le n° par la préfecture le

➤ **Dans les cas de prestation de garde d'enfant de moins de trois ans**

et agréée sous le n° par la préfecture le

dont le siège social est situé :

Représentée par M. / Mme : agissant en qualité de

Ci-dessous également dénommée « l'Association ».

L'Association et le Bénéficiaire sont ci-après également dénommés ensemble « les Parties ».

PREAMBULE

La garde et l'accompagnement d'enfants en dessous de trois ans relèvent du régime de l'agrément et sont soumis 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.

L'association intervient en mode prestataire.

ARTICLE 1 – LA DUREE DU CONTRAT

- Le présent contrat, conclu pour une durée indéterminée, entrera en vigueur à la date de signature des présentes par les deux Parties ;

OU

- Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée d'un an, avec tacite reconduction. Conformément aux dispositions des articles L.215-1, L.215-3 et L.241-3 du Code de la Consommation, « le Bénéficiaire est informé ». « par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite ».

OU

- Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de **[nombre de mois à préciser]** du **[date à compléter]** à **[date à compléter]** et prendra fin de plein droit à l'échéance prévue.

Service responsable du document : Qualité

1.2 Le contenu de la prestation

L'intervention au domicile du Bénéficiaire porte sur les éléments convenus lors de l'entretien individuel d'évaluation des besoins et s'inscrit dans le cadre d'un projet personnalisé.

Choisir la formule qui convient :

➤ Si un devis a été établi entre le Bénéficiaire et l'Association :

- Si le devis est annexé au présent contrat :

Les éléments, objets de la prestation, sont repris dans le devis n° [à compléter] accepté par le Bénéficiaire le [date à compléter], délivré à titre gratuit et figurant en annexe 3 de ce contrat.

- Si le devis n'est pas annexé au présent contrat :

Le présent contrat reprend les éléments du devis n° [à compléter] accepté par le Bénéficiaire le [date à compléter], délivré à titre gratuit.

En application du devis précité, la prestation porte sur les éléments suivants : [reprendre la liste des éléments compris dans la prestation]

➤ A défaut de devis, il faut préciser le détail des tâches dans le contrat de prestation :

Les services et aides assurés par l'Intervenant à domicile sont les suivants :

- **Accompagnement et aide dans les actes essentiels de la vie (hors personne âgées, handicapées et hors actes de soins)**
 - ☐ aide au lever, au coucher
 - ☐ aide à la toilette
 - ☐ aide à l'alimentation
 - ☐ aide aux fonctions d'élimination
 - ☐ garde malade à l'exclusion des soins
 - ☐ soutien des activités intellectuelles, sensorielles et motrices,
 - ☐ aide à la mobilité,
 - ☐ autres (à préciser)
- **Accompagnement et aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle à domicile ou à partir du domicile**
 - ☐ aide aux démarches administratives ;
 - ☐ relation avec le médecin et les autres services médicaux –sociaux si la personne le demande ou si son état le nécessite.
 - ☐ activités de loisirs et de la vie sociale
 - ☐ soutien de relations sociales

Service responsable du document : Qualité

- ☐ *cours à domicile*
- ☐ *soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes*
- ☐ *prestation de conduite du véhicule personnel du Bénéficiaire*
- ☐ *Accompagnement, aide à la mobilité et au transport*
- ☐ *Soins et promenades d'animaux de compagnie*
- ☐ *Interprète en langue des signes*
- ☐ *autres (à préciser)*

• **Accompagnement des familles**

- ☐ *garde d'enfants au domicile parental*
- ☐ *accompagnement des déplacements d'enfants non liés à la prestation de garde d'enfants*
- ☐ *Soutien scolaire à domicile ou cours à domicile ;*

• **Nettoyage et entretien du logement :**

- ☐ *balayage, passage de l'aspirateur ou lessivage des sols*
- ☐ *entretien des sanitaires et matériels selon les règles d'hygiène domestique ;*
- ☐ *changement du linge de literie et de toilette en fonction des besoins.*
- ☐ *nettoyage régulier des meubles de la chambre ;*
- ☐ *dépoussiérage et cirage des meubles*
- ☐ *rangement des pièces habitées en respectant les souhaits de la personne*
- ☐ *nettoyage des vitres*
- ☐ *autres (à préciser)*

Les gros travaux tels que lessivage des murs et plafonds, le nettoyage des caves ou greniers, le nettoyage de surfaces inaccessibles avec un tabouret, ne relèvent pas du travail de l'aide à domicile. Il en est de même du déplacement des charges importantes.

• **Entretien de la cuisine :**

- ☐ *nettoyage du matériel de cuisson après usage (four, plaques...) ;*
- ☐ *l'intervenant signalera tout dysfonctionnement ou danger dû aux appareils ménagers ;*
- ☐ *nettoyage régulier du réfrigérateur et du congélateur, vaisselle (à la main ou à la machine)*
- ☐ *débarrassage des ordures ménagères courantes et nettoyage des poubelles du domicile ;*
- ☐ *autres (à préciser)*

• **L'entretien du linge courant :**

- ☐ *petit lavage à la main et lavage en machine du linge qui ne nécessite pas de traitement particulier ;*
- ☐ *repassage du linge courant.*
- ☐ *autres (à préciser)*

• **La préparation des repas :**

- ☐ *préparation de repas simples et équilibrés ;*
- ☐ *aide à la prise du repas si nécessaire ;*
- ☐ *repas de régime préparés conformément à la prescription médicale sur demande.*
- ☐ *autres (à préciser)*

Service responsable du document : Qualité

• **Les courses :**

- ☐ *courses courantes (pharmacie, alimentation) : le Bénéficiaire doit confier à l'aide à domicile la somme d'argent nécessaire, l'aide à domicile devant lui rendre la monnaie et les justificatifs de dépenses ; Les achats plus importants doivent faire l'objet d'un écrit et d'une information de l'Association. Le temps utilisé pour effectuer les courses est compris dans les heures d'intervention. Le Bénéficiaire informe l'association de ce temps.*
- ☐ *autres (à préciser)*

Surveillance et veille :

- ☐ Maintenance, entretien et vigilance temporaires, à domicile
- ☐ Téléassistance et visio assistance

ARTICLE 2 – DUREE ET HORAIRES DE L'INTERVENTION

Effectuer un choix :

➤ **Si un devis a été établi entre le Bénéficiaire et l'Association :**

- Si le devis est annexé au présent contrat :

La durée et les horaires de réalisation de la prestation, sont repris dans le devis n° [à compléter] accepté par le Bénéficiaire le [date à compléter], délivré à titre gratuit et figurant en annexe 2 de ce contrat.

- Si le devis n'est pas annexé au présent contrat

Le présent contrat reprend les éléments du devis n° [à compléter] accepté par le Bénéficiaire le [date à compléter], délivré à titre gratuit.

En application du devis précité, la durée et les horaires de l'intervention de l'Association au domicile du Bénéficiaire sont fixés de la manière suivante : [à compléter].

➤ **A défaut de devis, il faut préciser la durée et les horaires de l'intervention dans le contrat de prestation**

L'Association interviendra chez le Bénéficiaire [nombre à déterminer] par semaine, pour un horaire hebdomadaire fixé à [nombre d'heures à déterminer].

Les jours et heures d'intervention au domicile du Bénéficiaire sont fixés de la manière suivante :

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Horaires							

Service responsable du document : Qualité

Tout retard ou absence de l'Intervenant sera signalé par l'Association au Bénéficiaire dans les plus brefs délais. Selon ses disponibilités, le Bénéficiaire pourra accepter que la prestation soit effectuée à un autre moment de la journée ou à une date ultérieure.

ARTICLE 3 – OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat détermine les conditions dans lesquelles l'Association intervient au domicile du Bénéficiaire ainsi que les obligations réciproques de chacune des parties désignées au contrat.

Le présent contrat est conclu conformément à la législation française et par consentement mutuel.

L'Association s'est assurée du consentement libre et éclairé du Bénéficiaire, lequel reconnaît avoir pris connaissance des articles L.121-8 à L.121-10 et L.132-13 à L.132-15 du Code de la consommation, relatifs à l'abus de faiblesse, reproduits en annexe 1 de ce contrat.

ARTICLE 4 – LE CONTENU DE LA PRESTATION

Conditions d'exécution de la prestation

Il est expressément rappelé que l'Association demeure juridiquement l'employeur de l'Intervenant à domicile, lequel reste donc placé sous son autorité, son contrôle et sa responsabilité.

Le Bénéficiaire rémunère directement l'Association pour son intervention, éventuellement avec le concours d'un tiers payeur qui assure une prise en charge partielle ou totale des frais.

L'Association intervient pour réaliser une prestation d'aide à domicile auprès de M. /Mme **[Nom du Bénéficiaire à préciser]** à l'adresse suivante : **[Adresse du Bénéficiaire à préciser]**.

4.1 L'évaluation individuelle préalable

L'Association réalise une évaluation globale individuelle des besoins du Bénéficiaire avant la mise en place des interventions.

Cette visite peut se dérouler au domicile du bénéficiaire en sa présence et, s'il le souhaite, de ses proches.

Dans le cas de la garde et l'accompagnement d'enfants de moins de trois ans et d'enfants de moins de 6 ans ayant une fragilité physique ou psychique nécessitant un accompagnement spécifique, cette proposition est élaborée avec le détenteur de l'autorité parentale, au domicile, sauf cas d'urgence avérée, pour identifier les cadre et les habitudes de vie du client et ou du bénéficiaire

L'Association informera alors le Bénéficiaire sur les financements potentiels et les démarches à effectuer pour les obtenir.

Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation prévue **à l'annexe 2/à l'article 3.4 du présent contrat**, entraînant la conclusion d'un avenant au présent contrat, sous réserve de l'accord des deux Parties.

ARTICLE 5 – MODALITES ET CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

Choisir la formule qui convient :

Service responsable du document : Qualité

➤ **Si un devis a été établi entre le Bénéficiaire et l'Association :**

- Si le devis est annexé au présent contrat :

Les conditions financières sont fixées par le devis n° [à compléter] signé le [date à compléter] figurant en annexe 3 du présent contrat.

- Si le devis n'est pas annexé au présent contrat

Le présent contrat reprend les éléments du devis n° [à compléter] accepté par le Bénéficiaire le [date à compléter], délivré à titre gratuit.

En application du devis précité, les conditions financières de l'intervention de l'Association au domicile du Bénéficiaire sont fixées de la manière suivante : [à compléter].

➤ **A défaut de devis, il faut préciser les modalités et les conditions financières de l'intervention dans le contrat de prestation :**

Tarif horaire :

Le tarif horaire à la date de conclusion du présent contrat est fixé à :

- [.] € pour une intervention en semaine ;
- [.] € pour une intervention le dimanche ou un jour férié.

La prise en charge par un tiers payeur intervient en déduction.

En cas d'utilisation du véhicule de l'Intervenante pour aller faire des courses ou pour accompagnement de toute nature, il vous sera facturé [.] € du kilomètre.

Tarif mensuel :

En l'absence de participation d'un financeur :

Le tarif mensuel de base de la prestation est de [.] euros TTC.

	Coût horaire €	Nombre d'heures d'interventions	Total € TTC
Coût horaire en semaine			
Coût horaire dimanche et jours fériés			
Frais divers (à préciser)			
Total mensuel à la charge du Bénéficiaire			

En cas de participation d'un financeur dont le montant est connu :

Le tarif mensuel de base de la prestation est de [...] euros TTC.

Service responsable du document : Qualité

En application de la prise en charge par **[nom du financeur à compléter]** notifiée le **[date à compléter]**, le financeur participe au paiement de la prestation pour un montant de **[à compléter]** euros TTC par mois et votre participation s'élève à **[à compléter]** euros TTC par mois.

	Coût horaire €	Nombre d'heures d'interventions	Total € TTC
Coût horaire en semaine			
Coût horaire dimanche et jours fériés			
Montant de la Prise en charge horaire en semaine			
Montant de la Prise en charge horaire dimanche et jours fériés			
Frais divers (à préciser)			
Total mensuel			
Dont Total Prise en charge			
Et Total mensuel à votre charge			

Lorsque la prise en charge du financeur n'est pas encore établie, le Bénéficiaire s'engage à payer le montant de la prestation en totalité dans le cas où la prestation démarre avant réception de l'accord du financeur.

En cas de modification des tarifs, le Bénéficiaire en sera informé au moins un mois à l'avance.

En cas de refus des nouvelles conditions tarifaires, le Bénéficiaire pourra résilier le contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, au regard des modalités prévues à l'article 12.1 du présent contrat.

En cas d'acceptation des nouvelles conditions tarifaires, un avenant au présent contrat sera établi entre les Parties.

ARTICLE 6 – MODALITES DE PAIEMENT ET RYTHME DES FACTURATIONS

Une facture mensuelle claire et détaillée, récapitulant la prestation, sera adressée au Bénéficiaire en début du mois suivant cette prestation. Elle sera payable à réception.

Le mode de paiement retenu est :

- Le chèque bancaire ou postal ☐
- Le prélèvement bancaire ☐
- Le CESU ☐
- Autre* ☐

*Le règlement en espèce ne peut donner lieu à des réductions fiscales

Service responsable du document : Qualité

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS RECIPROQUES

7.1 Obligations de l'Association

Préalablement à la conclusion du présent contrat, l'Association communique au Bénéficiaire, de manière lisible et compréhensible, les informations précontractuelles conformément au I de l'article L.221-5, L.221-6, L.221-7, du code de la consommation.

En fonction des contraintes du service, l'Association est libre d'affecter au Bénéficiaire l'Intervenant de son choix et se réserve la possibilité de procéder, à tout moment, au remplacement de l'Intervenant affecté au Bénéficiaire.

L'Association s'engage à communiquer au Bénéficiaire les informations relatives à l'identité des intervenants ainsi qu'à leur qualification.

7.2 Obligations de l'Intervenant

L'Intervenant s'engage à respecter l'intimité du Bénéficiaire et de sa famille, sa culture et ses choix.

L'Intervenant s'engage à ne pas participer à des jeux de hasard avec le Bénéficiaire et à ne recevoir ou demander aucune donation, somme d'argent, ou objet de quelque valeur que ce soit de la part du Bénéficiaire.

De la même manière, l'Intervenant s'interdit de recevoir, de la part du Bénéficiaire, toute procuration sur ses avoirs, biens ou droits.

Pendant ses heures d'intervention, l'Intervenant ne pourra utiliser le téléphone du Bénéficiaire que pour les besoins de la télégestion, en cas d'urgence ou à la demande du Bénéficiaire. L'Intervenant est tenu à un devoir de discrétion. Il s'engage à ne pas divulguer les informations concernant le Bénéficiaire et les événements survenus au domicile, sauf nécessité liée à la santé et à la sécurité de la personne ou en cas de suspicion de maltraitance.

7.3 Obligations du Bénéficiaire

Le Bénéficiaire s'engage à rémunérer l'Association conformément aux modalités définies aux articles 8 et 9 du présent contrat/à l'annexe **[numéro à compléter]**.

Le Bénéficiaire s'engage à adopter, vis-à-vis de l'Intervenant, un comportement digne et respectueux et à lui assurer des conditions de travail conformes aux obligations élémentaires de sécurité, de santé, d'hygiène et de salubrité.

Le Bénéficiaire s'interdit d'employer l'Intervenant de l'Association pendant la durée du contrat. De plus, cette interdiction de non-sollicitation sera applicable pendant une durée de **[à compléter]** mois à compter de la cessation du contrat de prestation.

Service responsable du document : Qualité

ARTICLE 8 – GARANTIE DE LA CONTINUITE DES SERVICES

En cas de maladie ou d'indisponibilité de l'Intervenant habituel pour quelque cause que ce soit, l'Association s'engage à assurer son remplacement et à assurer la prestation convenue y compris, le cas échéant, les samedis, dimanches et jours fériés lorsque l'Association s'y est engagée.

Le remplacement proposé pourra modifier le nombre, la répartition et l'horaire des interventions.

ARTICLE 9 – RELATIONS AVEC LE REFERENT ET ENQUETE DE SATISFACTION

L'Association désigne **[nom de la personne à compléter]** comme référent.

Ses coordonnées sont : **[à compléter]**

La mission du référent est de :

- Veiller à la bonne réalisation de la prestation, notamment en suivant le travail de l'Intervenant. A cette fin, le référent effectue au domicile du Bénéficiaire des visites de suivi dont les dates sont fixées d'un commun accord entre les Parties. Le nombre de visites peut varier mais est fixé au minimum à une visite par an. Le coût des visites est compris dans le prix des prestations tel que fixé au devis figurant en annexe 3 ou à l'article 8 du présent contrat.
- Constituer et transmettre le dossier de prise en charge à l'organisme financeur.

Le Bénéficiaire ou l'un de ses proches est libre de contacter le référent en cas de besoin ou pour signaler une anomalie dans le travail de l'Intervenant.

Par ailleurs, un questionnaire de satisfaction sera envoyé au Bénéficiaire une fois par an, ou en fin d'intervention en cas d'intervention de courte durée, afin de recueillir sa perception sur la qualité des interventions.

Le référent organise le traitement des réclamations, tient à jour leur historique et gère les éventuels conflits. Il s'engage à répondre à toutes les réclamations exprimées par le Bénéficiaire ou ses proches.

Les réclamations formulées par écrit feront l'objet d'une réponse systématique par courrier, envoyée dans les 15 jours suivants la réception de la réclamation.

ARTICLE 10 – MODIFICATION DU CONTRAT

En cas de modification d'un élément substantiel du présent contrat, et sous réserve de l'accord de chacune des Parties, un avenant sera établi.

Service responsable du document : Qualité

ARTICLE 11 – SUSPENSION DU CONTRAT

11.1 Suspension du contrat par le Bénéficiaire

Pour convenance personnelle, le Bénéficiaire peut souhaiter annuler une intervention. Dans ce cas, le Bénéficiaire doit prévenir l'Association au plus tard à l'avance **[le délai doit être raisonnable : 15 jours conseillés]**.

A défaut de respect du délai de prévenance, et hors les cas d'urgence ou de motifs légitimes (hospitalisation, aggravation subite de l'état de santé **[à compléter restrictivement si nécessaire]**), les heures programmées seront facturées.

En cas de reprise de la Prestation, l'Association mettra en place l'intervention dans les meilleurs délais et en tenant compte de la situation d'urgence du Bénéficiaire.

11.2 Suspension du contrat par l'Association

L'Association pourra suspendre le contrat en cas de non respect par le Bénéficiaire de ses engagements contractuels après envoi, par courrier recommandé avec accusé réception, d'une mise en demeure restée infructueuse à l'issue d'un délai de **[à compléter : 15 jours conseillés]**. Ce délai sera mis à profit pour tenter de trouver une solution avec le Bénéficiaire.

ARTICLE 12 – RESILIATION DU CONTRAT

12.1 Résiliation du contrat par le Bénéficiaire

Faire un choix :

➤ Lorsque le contrat est conclu hors établissement

Le Bénéficiaire peut mettre fin au présent contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et dispose d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

➤ Si le contrat n'est pas conclu hors établissement :

■ Lorsque le contrat est à durée indéterminée

- Le Bénéficiaire peut mettre fin au présent contrat en cas de manquement de l'Association à l'une de ses obligations résultant du présent contrat après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée infructueuse dans un délai de **[le délai doit être raisonnable : 15 jours conseillés ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative de l'Association]**.
- Le Bénéficiaire peut mettre fin au présent contrat sans avoir à justifier de motifs et sans pénalité financière, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de **[le délai doit être raisonnable : 30 jours conseillés ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative de l'Association]**. En cas de non-respect du préavis, le Bénéficiaire sera redevable d'une indemnité correspondant à la rémunération de la période de préavis non respectée.

Service responsable du document : Qualité

- Le Bénéficiaire peut mettre fin au contrat, sans préavis et sans pénalité financière, en cas de motifs légitimes ou de situation imposée par l'urgence (hospitalisation, aggravation subite de l'état de santé **[à compléter restrictivement si nécessaire]**).
- Le Bénéficiaire peut mettre fin au présent contrat, sans délai de préavis ni pénalités financières en cas de refus de prise en charge du Bénéficiaire par l'organisme tiers payeur.

Le Bénéficiaire notifie à l'Association la résiliation du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

■ Lorsque le contrat est conclu pour une durée déterminée

- Contrats d'une durée inférieure à un mois** : le Bénéficiaire peut mettre fin au contrat sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de **[le délai doit être raisonnable : 48 heures conseillées ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative de l'Association]**. En cas de non-respect du préavis, le Bénéficiaire sera redevable d'une indemnité correspondant à la rémunération de la période de préavis non respectée.
- Contrats d'une durée supérieure à un mois** : le Bénéficiaire peut mettre fin au contrat sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières, par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de **[le délai doit être raisonnable : 30 jours conseillés ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative de l'Association]**. En cas de non-respect du préavis, le Bénéficiaire sera redevable d'une indemnité correspondant à la rémunération de la période de préavis non respectée.

■ Lorsque le contrat contient une clause de reconduction tacite

Si l'Association n'a pas informé le Bénéficiaire par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite dans les formes prévues à l'article L.215-1, L.215-3 et L.241-3 du Code de la consommation, le Bénéficiaire peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment, à compter de la date de reconduction.

Dans cette hypothèse, les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de 30 jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

12.2 Résiliation du contrat par l'Association

■ Lorsque le contrat est à durée indéterminée

- En cas de manquement du Bénéficiaire à l'une quelconque de ses obligations résultant du présent contrat, l'Association pourra rompre le contrat après envoi, par courrier recommandé avec accusé de

Service responsable du document : Qualité

réception, d'une lettre de mise en demeure restée infructueuse dans un délai de **[le délai doit être raisonnable : 15 jours conseillés ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative de l'Association]**. Ce délai sera mis à profit pour tenter de trouver une solution avec le Bénéficiaire.

- L'Association peut également mettre fin au présent contrat sans avoir à justifier de motifs ni pénalité financière sous réserve d'un préavis de **[le délai doit être raisonnable ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative du bénéficiaire : 30 jours conseillés]**.
- L'Association peut résilier le présent contrat sans préavis ni pénalité financière lorsque les conditions d'hygiène et de sécurité ne sont pas respectées et mettent en difficulté ou en danger l'Intervenant.

De manière générale, la résiliation du contrat ne peut être prononcée par le service qu'après avoir recherché une autre solution de prise en charge avec le Bénéficiaire ou son représentant légal ainsi qu'avec le financeur.

■ Lorsque le contrat est conclu pour une durée déterminée

- **Contrats d'une durée inférieure à un mois** : l'Association peut mettre fin au contrat sans avoir à justifier de motifs ni pénalité financière sous réserve d'un préavis de **[le délai doit être raisonnable ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative du bénéficiaire : 48 heures conseillées]**.
- **Contrats d'une durée supérieure à un mois** : résiliation sans avoir à justifier de motifs ni pénalité financière sous réserve d'un préavis de **[le délai doit être raisonnable ET identique à celui imposé lorsque la résiliation est prononcée à l'initiative du bénéficiaire : 30 jours conseillés]**.

De manière générale, la résiliation du contrat ne peut être prononcée par le service qu'après avoir recherché une autre solution de prise en charge avec le Bénéficiaire ou son représentant légal ainsi qu'avec le financeur.

ARTICLE 13 – MEDIATION

Tout bénéficiaire d'un service d'aide à domicile la possibilité de recourir gratuitement (sauf éventuels frais d'avocat et d'expertise) à un dispositif de médiation en vue de la résolution amiable de litiges qui l'opposerait au service lui ayant rendu une prestation (Décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation).

Pour être recevable auprès du médiateur, le litige doit, au préalable, avoir fait l'objet d'une première tentative de résolution directe par une réclamation écrite auprès du service. Le bénéficiaire dispose alors, d'un délai d'un an, à compter de sa réclamation écrite auprès du service, pour saisir le médiateur, en cas de non réponse ou de réponse insatisfaisante du service.

Afin de répondre à cette nouvelle exigence réglementaire, en collaboration avec sa fédération d'employeurs, 'un centre de médiation des litiges de la consommation est en cours de sélection. **[Nom de l'association]** communique au bénéficiaire les coordonnées du médiateur dans le livret d'accueil remis à la signature du contrat. L'association y mentionne également l'adresse du site internet du médiateur.

ARTICLE 14 – RETRACTATION

Service responsable du document : Qualité

Conformément à l'article L.221-18 du code de la consommation, dans le cadre de la signature d'un contrat conclu hors établissement, le Bénéficiaire dispose d'un délai de réflexion de 14 jours. Selon l'article L.242-3 du code de la consommation, toute clause par laquelle le bénéficiaire abandonne son droit de rétractation est nulle.

Dans ce délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat ou à compter du jour où le bénéficiaire reçoit les informations précontractuelles mentionnées à l'article L. L.221-5 à L.221-7 du Code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à la première, le Bénéficiaire conserve la possibilité de se rétracter, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Le cas échéant, le Bénéficiaire informe l'Association de sa décision de rétractation en retournant le coupon, joint à l'annexe **[numéro à compléter]**, ou par tout autre déclaration dénuée d'ambiguïté.

Lorsque le Bénéficiaire souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, l'Association doit recueillir sa demande expresse sur papier ou sur support durable. En cas d'exercice du droit de rétractation, le Bénéficiaire versera à l'Association 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.

Aucune somme n'est due par le Bénéficiaire ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie ou si l'Association n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L.221-5 du code de la consommation.

ARTICLE 15 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations concernant le Bénéficiaire, destinées au secrétariat de l'Association et nécessaires à la conclusion du présent contrat, font l'objet d'un traitement informatique.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, le Bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles le concernant et pourra faire valoir ce droit en écrivant à l'adresse suivante : **[adresse du service de l'Association chargé de ce droit d'accès]**.

Fait en 2 exemplaires à **[adresse du lieu de conclusion du contrat]** :

Le / / à

Signature du Bénéficiaire ou de son représentant légal
précédée de la mention « lu et approuvé »

Signature du représentant de l'association
et cachet de l'association

Annexe 1 – Formulaire de rétractation

Annexe 2 – Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Annexe 3 - Demande d'intervention avant l'expiration du délai de rétractation

Annexe 4 - Attestation de remise de documents

Annexe 5 – Devis **(à intégrer le cas échéant)**

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22
	Contrat de prestation	Version 2 Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 14 sur 23

Service responsable du document : Qualité

ANNEXE 1 : FORMULAIRE DE RETRACTATION

*Les dispositions relatives à l’abus de faiblesse issues du Code de la consommation **sont à inclure dans le bordereau de rétractation ci-après. Celui-ci doit être détachable sans altérer le reste du contrat (prévoir les pages de séparation) et mentionner l’adresse de l’organisme gestionnaire.***

✂.....

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l’attention de **[l’Association insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu’ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]** :

.....
.....
.....

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Nom du Bénéficiaire :

Adresse du Bénéficiaire :

Signature du Bénéficiaire *(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)* :

Date : / /

Service responsable du document : Qualité

Dispositions du code de la consommation relatives à l'abus de faiblesse

Article L.121-8

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

Article L.121-9

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour obtenir des engagements :

- 1° Soit à la suite d'un démarchage par téléphone ou télécopie ;
- 2° Soit à la suite d'une sollicitation personnalisée, sans que cette sollicitation soit nécessairement nominative, à se rendre sur un lieu de vente, effectuée à domicile et assortie de l'offre d'avantages particuliers ;
- 3° Soit à l'occasion de réunions ou d'excursions organisées par l'auteur de l'infraction ou à son profit ;
- 4° Soit lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons ;
- 5° Soit lorsque la transaction a été conclue dans une situation d'urgence ayant mis la victime de l'infraction dans l'impossibilité de consulter un ou plusieurs professionnels qualifiés, tiers au contrat.

Article L.121-10

Est interdit le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Article L.132-13

Le contrat conclu à la suite d'un abus de faiblesse est nul et de nul effet.

Article L.132-14

Le fait d'abuser de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne au sens des articles L. 121-8 à L. 121-10 est puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros.

Le montant de l'amende peut être porté, de manière proportionnée aux avantages tirés du délit, à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel, calculé sur les trois derniers chiffres d'affaires annuels connus à la date des faits.

Article L.132-15

Les personnes physiques coupables du délit puni à l'article L. 132-14 encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale.

Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, du délit puni à l'article L. 132-14 encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du code pénal, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code.

L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° de cet article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus.

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22 Version 2
	Contrat de prestation	Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 16 sur 23

Service responsable du document : Qualité

ANNEXE 2 : INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RETRACTATION

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation joint en annexe **[insérer le numéro de l'annexe]**.

[Si vous donnez au Bénéficiaire la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant :]

Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet **[insérer l'adresse du site internet]**. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen de paiement différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services t avant la fin du délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre décision de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

 La fédération du domicile	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22
	Contrat de prestation	Version 2 Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 17 sur 23

Service responsable du document : Qualité

Dispositions du code de la consommation relatives à l'obligation d'information précontractuelle et au droit de rétractation

Obligations d'information précontractuelle

Article L. 221-5

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les informations prévues aux articles L. 111-1 et L. 111-2 ;

2° Lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ainsi que le formulaire type de rétractation, dont les conditions de présentation et les mentions qu'il contient sont fixées par décret en Conseil d'Etat ;

3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;

4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 221-25 ;

5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;

6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux

modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Dans le cas d'une vente aux enchères publiques telle que définie par le premier alinéa de l'article L. 321-3 du code de commerce, les informations relatives à l'identité et aux coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du professionnel prévues au 4° de l'article L. 111-1 peuvent être remplacées par celles du mandataire.

Article L. 221-6

Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés à l'article L. 112-3 et au 3° de l'article L. 221-5, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

Article L. 221-7

La charge de la preuve du respect des obligations d'information mentionnées à la présente section pèse sur le professionnel.

Dispositions particulières applicables aux contrats conclus hors établissement

Article L. 221-8

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

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté du contrat conclu hors établissement, sur papier signé par les parties

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22
	Contrat de prestation	Version 2 Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 18 sur 23

Service responsable du document : Qualité

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 L. 242-1

Les dispositions de l'article L. 221-9 sont prévues à peine de nullité du contrat conclu hors établissement.

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 L. 221-18.

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 L. 242-3

Est nulle toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation défini à l'article L. 221-18.

Article L. 221-19

Conformément au règlement n° 1182/71/CEE du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux

 La fédération du domicile	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22
	Contrat de prestation	Version 2 Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 19 sur 23

Service responsable du document : Qualité

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 L. 221-20

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 L. 221-21

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 L. 221-22

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 L. 221-23

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

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22
	Contrat de prestation	Version 2 Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 20 sur 23

Service responsable du document : Qualité

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 majorée 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 L. 221-25

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 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.

Article L.221-26

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 troisième alinéa de l'article L. 221-9 et au second alinéa de l'article 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 L. 221-28

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 ;

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-22
	Contrat de prestation	Version 2 Mise à jour le : 30/04/2020 Vérifié le : Page 21 sur 23

Service responsable du document : Qualité

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

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-21 Version 3
	Contrat de mandat	Mise à jour le : 30/04/2021 Vérifié le : Page 22 sur 23

Service responsable du document : Qualité

ANNEXE 3 :

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

Par la présente lettre,

je soussigné(e) (Nom du bénéficiaire)

Confirme vouloir que l'association (nom de la structure) débute la prestation avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours dont je dispose conformément à l'article L.221-25 du code de la consommation :

« 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. »

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

Fait le/...../..... à

Signature du bénéficiaire :

	Modèle	Référence unique : BNF-MOD-21 Version 3
	Contrat de mandat	Mise à jour le : 30/04/2021 Vérifié le : Page 23 sur 23

Service responsable du document : Qualité

ANNEXE 4

ATTESTATION DE REMISE DE DOCUMENTS

Je soussigné(e) (Nom du bénéficiaire), reconnais avoir reçu les informations suivantes :

- ☐ Un exemplaire du livret d'accueil
- ☐ Un exemplaire du règlement de fonctionnement (annexé au livret d'accueil)
- ☐ La charte des droits et des libertés de la personne accueillie (annexée au livret d'accueil)
- ☐ Les informations relatives aux financements et aux démarches à effectuer pour les obtenir
- ☐ La notice et les formulaires relatifs à la désignation de la personne de confiance (annexés au livret d'accueil)

Fait le/...../..... à

Signature du bénéficiaire :