



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS

I. GENERALITES

Les prestations de la société **L'Atelier des Services** sont soumises aux présentes conditions générales. Le bénéficiaire faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes.

A. Déclaration/Agrément : La société **L'Atelier des Services** a obtenu une déclaration/agrément permettant à ses bénéficiaires d'obtenir une réduction d'impôts ou un crédit d'impôt*, sous réserve de la modification de la législation. La réduction d'impôts est équivalente à 50 % des sommes versées dans la limite de 12 000 euros de dépenses annuelles par foyer fiscal sans personne à charge, de 13 500 euros pour un foyer fiscal composé d'une personne à charge et de 15 000 euros pour un foyer fiscal composé de deux personnes à charge ou plus. Le crédit d'impôt concerne les ménages les plus modestes qui travaillent, ou qui recherchent un emploi, et se calcule à hauteur de 50 % sur les sommes versées au titre des services à la personne (dans les mêmes limites que pour la réduction d'impôts). Les montants indiqués ci-dessus correspondent à la législation actuelle. D'autres majorations du plafond sont prévues pour les personnes de 65 ans et plus qui peuvent bénéficier d'une réduction fiscale allant jusqu'à 7 500 €. ; Et pour les personnes invalides ou les parents d'enfant handicapé. En fonction de la gravité du handicap, le plafond de la réduction fiscale est fixé à 10 000 €. Les montants indiqués ci-dessus correspondent à la législation actuelle. *Art.199 sexdecies du CGI

B. Attestation fiscale : La société **L'Atelier des Services**, conformément à la législation en vigueur sur le principe de la déduction fiscale associée aux services à domicile, s'engage à adresser au bénéficiaire une attestation fiscale lui permettant de bénéficier des avantages fiscaux (réduction d'impôt ou crédit d'impôt). Cette attestation mentionne le nom et l'adresse de la société **L'Atelier des Services**, son numéro d'identification, le numéro et la date de délivrance de son agrément, le nom du bénéficiaire et son adresse, le montant effectivement encaissé, ainsi que la durée totale annuelle des interventions. L'attestation susdite parviendra au bénéficiaire avant le 31 janvier de l'année civile suivante et prendra en compte les encaissements reçus entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de l'année qui vient de se terminer. Il est expressément convenu entre les parties que, conformément à l'article 199 sexdecies du CGI, seules les factures des prestations réellement effectuées et encaissées par la société **L'Atelier des Services** ouvrent droit à ces avantages.

II. MODALITES D'EXECUTION

A. Dossier : À partir de la création d'un dossier du bénéficiaire auprès de la société **L'Atelier des Services**, des frais de gestion de dossier d'un montant de 10€ TTC (8,33€ HT pour la TVA à 20 %) seront facturés au bénéficiaire chaque mois durant la période du contrat.

B. Intervenant(e) : La société **L'Atelier des Services** garantit le professionnalisme de ses intervenants.

Durant l'exécution de son travail, l'intervenant reste sous la responsabilité exclusive de la société **L'Atelier des Services**. Il ne peut recevoir du bénéficiaire une quelconque délégation de pouvoir relative aux avoirs, biens ou droits du bénéficiaire, quelle qu'en soit la nature, y compris fonds, bijoux ou autres valeurs.

Il est formellement interdit au bénéficiaire d'engager comme salarié un intervenant présenté par la société **L'Atelier des Services**. Au cas où le Client ne respecterait pas cette obligation, il s'exposerait à des poursuites judiciaires avec des indemnités pouvant s'élever à 2 500 €, et ce même dans l'hypothèse où la sollicitation serait à l'initiative dudit Intervenant(e). Ladite somme représente pour le Client les coûts relatifs à l'investissement dans le domaine des ressources humaines et notamment les frais exposés en matière de recrutement, d'embauche, d'intégration, d'accompagnement, de formation et de suivi de l'Intervenant. Cette interdiction est limitée à douze mois, à compter de la date de la dernière prestation réalisée par **L'Atelier des Services** au profit du bénéficiaire.

C. Fourniture du matériel et des produits d'entretien : Le matériel ainsi que les produits d'entretien sont fournis par le client (les intervenantes de **L'Atelier des Services** ont parfois des produits que l'on peut utiliser). Si La société **L'Atelier des Services** les fournit, elle s'engage à fournir des matériels et produits conformes à la législation en vigueur.

D. Durée de l'intervention : Les interventions sont de minimum 2 heures (excepté bricolage et multimédia).

E. Début des prestations : La première prestation ne peut avoir lieu sans que la présente convention nous soit retournée signée. Le fait de bénéficier de la première prestation entraîne l'acceptation de la présente convention par le bénéficiaire.

F. Planification et modification des interventions : Les services sont commandés au moins 72 heures à l'avance et planifiés à la réception du bon de commande ou contrat de prestation, sous réserve de personnel disponible.





La société **L'Atelier des Services** s'engage à fournir un intervenant sous réserve de personnel disponible aux dates et heures convenues lors de la commande. En cas d'impossibilité de satisfaire le bénéficiaire aux dates et heures initialement convenues, la prestation ne sera pas facturée. La société **L'Atelier des Services** s'engage à contacter le bénéficiaire dans les plus brefs délais afin de convenir d'un horaire différent.

Le cas échéant, pour les prestations d'assistance de vie aux personnes dépendantes, la société **L'Atelier des Services** s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer la continuité des services en respectant le degré d'urgence des interventions.

Concernant les « formules fidélité », leur durée est, sauf accord écrit contraire, indéterminée.

Les parties disposent d'un délai de 48 heures afin de signifier l'annulation d'une prestation. Passé ce délai pour le Client, les prestations non effectuées seront facturées au tarif habituel. Passé ce délai pour le Prestataire, le Client aura le choix entre un report de la prestation ou une annulation de ladite prestation. Si l'intervenant ne peut effectuer le(s) service(s) du fait du bénéficiaire, pour quelques raisons que ce soit, la prestation est considérée comme due, au tarif habituel du bénéficiaire (sauf en cas de circonstances particulières graves telles hospitalisation, décès...).

Concernant les « formules fidélité », la prestation peut être interrompue temporairement, par courrier simple, courrier électronique au moins un mois à l'avance à la demande du bénéficiaire (vacances scolaires, congés payés, etc.) et ce, sans frais sur une période ne dépassant pas, sauf accord écrit contraire, 5 semaines par an. En cas d'interruption de la prestation au-delà de ces 5 semaines par an, les prestations non effectuées par la société **L'Atelier des Services** seront facturées au tarif habituel.

Les offres « Privilège » souscrites auprès de la société **L'Atelier des Services** ne peuvent être utilisées que sur une seule et même activité.

La période de validité des offres « Privilège » est fixée à un an ; passé ce délai, les prestations non exécutées seront considérées comme perdues pour le bénéficiaire. L'attestation fiscale liée à la vente d'offres « Privilège » prendra en compte les factures des prestations effectuées et payées pendant l'année fiscale concernée.

III. PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Composition du prix : Le prix est net pour le bénéficiaire. Il tient compte du salaire de l'intervenant (charges sociales incluses), de la TVA (hors frais de gestion évoqués plus haut). Toute heure entamée est due.

Nos prestations sont facturées avec une TVA réduite :

- à 5,5 % pour les prestations de services exclusivement liées aux gestes essentiels de la vie quotidienne des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes selon les dispositions du IV de l'article 278-0 bis du CGI :

- l'assistance aux personnes handicapées ou aux personnes âgées dépendantes qui ont besoin d'une aide personnelle à domicile, s'agissant des actes de la vie quotidienne (pour la toilette, l'habillage, l'alimentation, les fonctions d'élimination, etc.), à l'exclusion des soins.

- les prestations de garde rendues aux personnes handicapées ou âgées dépendantes, à l'exclusion des soins.

- l'aide à la mobilité et au transport à partir du domicile, y compris la conduite du véhicule personnel de la personne handicapée ou âgée dépendante, à condition qu'elle soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile ;

- l'accompagnement et l'aide aux personnes handicapées ou âgées dépendantes dans les activités de la vie sociale et de loisirs à domicile ou à partir du domicile, à la condition qu'ils soient compris dans une offre de services incluant un ensemble d'activités réalisées à domicile ».

- à 10 % pour les activités rendues à un public particulier fournies par les structures agréées selon les dispositions de l'article 86 de l'annexe III au CGI :

- Garde d'enfants de moins de 3 ans à domicile,
- Accompagnement des enfants de moins de 3 ans en dehors du domicile, à la condition d'être inclus dans une offre de services à domicile ».





- à 10 % pour les activités comprises dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile selon les dispositions de l'article 86 de l'annexe III au CGI :

- Livraisons de repas à domicile,
- Livraisons de courses à domicile,
- Collecte et livraison à domicile de linge repassé,
- Accompagnement des enfants de plus de 3 ans en dehors du domicile ».

- à 10 % pour les prestations de services à la personne fournies par les structures déclarées ou agréées selon les dispositions de l'article 279 du CGI :

- Soins et promenades d'animaux domestiques, pour les personnes dépendantes
- Soins d'esthétique à domicile pour les personnes dépendantes,
- Entretien de la maison et travaux ménagers,
- Prestations de bricolage dites « hommes toutes mains »,
- Garde d'enfants de plus de 3 ans à domicile,
- Soutien scolaire,
- Préparation de repas à domicile, y compris le temps passé aux commissions
- Les activités qui concourent directement et exclusivement à coordonner et délivrer les services aux personnes,
- Assistance administrative à domicile.

- à 20 % pour les prestations de services à la personne fournis par les structures déclarées ou agréées selon les dispositions de l'article 278 du CGI :

- Petits travaux de jardinage,
- Assistance informatique et internet à domicile,
- Cours à domicile,
- Gardiennage et surveillance temporaire, à domicile, de la résidence principale et secondaire ».

A. Date des factures : La société **L'Atelier des Services** fournit une facture gratuite au début du mois suivant les prestations effectuées.

Concernant les « formules ponctuelles » les prestations sont payables à hauteur de 30 % à la commande, le solde étant versé en fin de prestation à réception de la facture. Si du fait du bénéficiaire, la formule ne peut être fournie, celui-ci ne peut demander le remboursement partiel ou total de l'acompte versé.

B. Contenu des factures : Toute facture précise la nature exacte des services fournis, le décompte du temps passé, le montant des sommes effectivement encaissées, le numéro et la date de l'agrément et le nom et l'adresse du bénéficiaire.

C. Conditions tarifaires : Le bénéficiaire certifie avoir pris connaissance des tarifs appliqués par l'agence L'Atelier des Services.

Les tarifs sont révisables à tout moment par la société **L'Atelier des Services** qui s'engage à communiquer ses nouveaux tarifs 2 mois avant leur entrée en vigueur. (Le cas échéant, les révisions tarifaires respecteront la limite du pourcentage fixé par arrêté annuel du Ministère de l'Économie, de l'Industrie, et de l'Emploi pour les prestations d'assistance à domicile aux personnes âgées, aux personnes handicapées, et aux familles fragilisées.)

D. Mode de paiement : Le règlement des prestations ne peut être opéré que par chèque, « Chèques Emplois Services Universels » (CESU) préfinancés, prélèvement ou virement. Aucune monnaie n'est rendue ni aucun remboursement n'est effectué sur les CESU. En cas de règlement en espèces, le Client ne pourra pas prétendre aux avantages fiscaux des services à la personne conformément à la réglementation en vigueur.

E. Pénalités de retard : En cas d'impayé, au-delà de quinze jours de la date d'échéance du paiement de la facture, quel qu'en soit le motif, la société **L'Atelier des Services** notifiera le bénéficiaire par courrier recommandé. Dans le cas où le recouvrement amiable évoqué précédemment demeurerait infructueux dans le délai de quinze jours à partir de la date d'envoi du courrier, celui-ci se fera par voie contentieuse. Le processus de recouvrement entraînera, en plus des sommes non acquittées, une pénalité de retard au taux de 1 fois le taux d'intérêt légal en vigueur (conformément à la loi de modernisation de l'économie [LME] du 4 Août 2008). Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation jusqu'à paiement total des sommes dues.





F. Résiliation du contrat :

Le bénéficiaire de « Formule fidélité » pourra, en respectant un délai de préavis d'un mois, mettre fin à son contrat, à tout moment, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception (sauf en cas de circonstances particulières telles hospitalisations, décès, etc. où le préavis d'un mois ne s'applique pas).

Chacune des parties pourra résilier le contrat à tout moment en cas de non-respect par l'autre partie de l'une quelconque de ses obligations, et 15 jours après mise en demeure d'exécuter restée infructueuse.

G. Rétractation : Le bénéficiaire bénéficie d'un droit de rétractation prévu au contrat et peut exercer celui-ci dans un délai de 14 jours après signature (Loi Hamon N.2014-344 du 17/03/2014), voir bordereau de rétractation plus bas.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, L'Atelier des Services recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse à L'Atelier des Services 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 consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du deuxième alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

IV. GARANTIE SATISFACTION

L'Atelier des Services s'engage à réaliser les prestations conformément à la qualité que peut en exiger le client en fonction des tâches à accomplir et des besoins qu'il aura exprimés à l'occasion de l'établissement du devis et reporté sur la fiche d'intervention. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle du travail effectué par l'intervenant, le client autorise par avance toute personne de la société L'Atelier des à vérifier à son domicile le bon déroulement de la prestation. Dans l'hypothèse où le client ne serait pas satisfait de la prestation réalisée, les points de non-satisfaction seraient refaits. Pour cela, la réclamation doit être signalée immédiatement par le client et confirmée par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les 24 heures suivant la prestation et soumise à l'approbation du responsable d'agence.

Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération. En toute hypothèse, L'Atelier des Services est dégagée de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

V. ASSURANCE – RESPONSABILITÉ

La société **L'Atelier des Services** déclare être assurée auprès de la compagnie AXA pour les dommages causés par ses salariés au domicile des bénéficiaires, dans la limite des plafonds indiqués dans le contrat d'assurance selon la nature des dommages. La société **L'Atelier des Services** tient à la disposition de ses clients les montants des plafonds qui sont garantis par la compagnie d'assurance.

La société **L'Atelier des Services** ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou produits (selon les prestations) fournis par le bénéficiaire.

Le bénéficiaire déclare formellement être assuré pour les dommages causés aux tiers.

VI. RÉTRACTATION

Conformément à la législation en vigueur (Loi Hamon N.2014-344 du 17/03/2014), le bénéficiaire, en tant que consommateur, dispose d'un délai de quatorze jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités conformément à l'article L.121-21 (Voir bordereau détachable au contrat). Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la signature du contrat.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation, L'Atelier des Services recueille sa demande expresse sur papier ou sur support durable.





Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation versé à L'Atelier des Services 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 consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du deuxième alinéa du présent article ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17.

Le délai de rétractation de 14 jours s'applique seulement si le contrat a été conclu au domicile du client.

VII : RÉSILIATION

En cas d'inexécution par l'une des parties de ses obligations, notamment celles prévues au présent contrat, la partie créancière de l'obligation inexécutée par l'autre adressera à cette dernière une lettre recommandée avec accusé de réception la mettant en demeure d'exécuter l'obligation lui incombe. Si cette mise en demeure notifiée à la partie défaillante reste sans effet à compter de la réception de ladite notification- l'autre partie pourra demander légitimement la résiliation de plein droit du présent contrat, dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant ladite mise en demeure, sans formalité judiciaire ou extrajudiciaire, ainsi que sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels la partie lésée pourrait prétendre. La résiliation met fin aux relations contractuelles entre le prestataire et le client.

Quant aux obligations des parties à l'expiration de leur accord, elles seront régies comme suit à ladite expiration, qu'elle qu'en soit la cause:

- chacune des parties sera tenue du paiement de toutes les sommes dues, majorées des intérêts, frais et accessoires. La résiliation ne libère pas les parties de leurs obligations, notamment financières, nées antérieurement à la date de résiliation.
- chacune des parties s'engage à maintenir le caractère confidentiel des données mises en jeu au titre de leurs relations contractuelles.

Le bénéficiaire de « Formule fidélité » pourra, en respectant un délai de préavis d'un mois, mettre fin à son contrat, à tout moment, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception (sauf en cas de circonstances particulières telles hospitalisations, décès, etc. où le préavis de un mois ne s'applique pas).

VIII : MEDIATION

En cas de difficulté d'interprétation des conditions générales de ventes ou de litige entre les parties, celles-ci s'entendent pour résoudre ce différent de façon amiable. L'une ou l'autre des parties pourra saisir, gratuitement et simplement, le médiateur du secteur d'activité.

IX : CONFIDENTIALITE – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les informations recueillies sont nécessaires à l'ouverture de votre dossier. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont uniquement destinées au service informatique de l'agence **L'Atelier des Services**. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, le **CLIENT** bénéficie d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concerne en contactant le service clientèle.

X : DROIT APPLICABLE – LITIGE – TRIBUNAL COMPETENT

Le présent contrat et les opérations qui en découlent sont soumis à la loi française. Tous les litiges qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

XI : DUREE ET RECONDUCTION DES CONDITIONS GENERALES

Les présentes conditions générales sont conclues pour une durée d'un an. Conformément à l'article L.136-1 du Code de la consommation, **L'Atelier des Services** informera le **CLIENT** par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tard un mois avant le terme de la possibilité de ne pas reconduire le contrat. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation. Lorsque cette information ne lui a pas été adressée, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

ANNULATION DE COMMANDE

Textes applicables [Articles L.121-16 à L.121-18-2 et L.121-21 à L.121-23](#)
du Code de la consommation tels que modifié par la Loi consommation du 17/03/2014

Article L111-1 - Modifié par [LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 6 \(V\)](#)





Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, compte tenu du support de communication utilisé et du bien ou service concerné ;
- 2° Le prix du bien ou du service, en application des [articles L. 113-3 et L. 113-3-1](#) ;
- 3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service ;
- 4° Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles. La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Article L111-2 -Modifié par [LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 6 \(V\)](#)

I.-Outre les mentions prévues à [l'article L. 111-1](#), tout professionnel, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible, les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat. Ce décret précise celles des informations complémentaires qui ne sont communiquées qu'à la demande du consommateur.

II.-Le I du présent article ne s'applique ni aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier, ni aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale.

Article L113-3 - Modifié par [LOI n° 2014-344 du 17 mars 2014 - art. 6 \(V\)](#)

Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix et les conditions particulières de la vente et de l'exécution des services, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.

« **Art. L. 121-16.**-Au sens de la présente section, sont considérés comme :

- « 1° " Contrat à distance " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat ;
- « 2° " Contrat hors établissement " tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :
- « a) Dans un lieu qui n'est pas celui où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle, en la présence physique simultanée des parties, y compris à la suite d'une sollicitation ou d'une offre faite par le consommateur ;
- « b) Ou dans le lieu où le professionnel exerce son activité en permanence ou de manière habituelle ou au moyen d'une technique de communication à distance, immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu différent de celui où le professionnel exerce en permanence ou de manière habituelle son activité et où les parties étaient, physiquement et simultanément, présentes ;
- « c) Ou pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;
- « 3° " Support durable " tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

« **Art. L. 121-16-1.-I.** — Sont exclus du champ d'application de la présente section :

« 1° Les contrats portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et aux familles, à l'exception des services à la personne mentionnés à [l'article L. 7231-1 du code du travail](#) ;

« **Art. L. 121-17.-I.** — 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 ;

Article L121-18 Modifié par [LOI n° 2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 \(V\)](#)

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 au I de [l'article L. 121-17](#). Ces informations sont rédigées de manière lisible et compréhensible.

Article L121-18-1 Crée par [LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 \(V\)](#)

Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire 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, à peine de nullité, toutes les informations mentionnées au I de [l'article L. 121-17](#).

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° du I de l'article L. 121-17.

« **Art. L. 121-21.** -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. 121-21-3 à L. 121-21-5. Toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit de rétractation est nulle.

« Le délai mentionné au premier alinéa du présent article 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. 121-16-2 ;

Lorsque le délai de rétractation expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, le délai de rétractation est prorogé jusqu'à la fin du jour ouvrable suivant.

« **Art. L. 121-21-1.** -Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° du I de l'article L. 121-17, 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. 121-21.

« 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.

« **Art. L. 121-21-2.** -Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-21, le formulaire de rétractation mentionné au 2° du I de l'article L. 121-17 ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

XI. INDÉPENDANCE

L'agence, membre du réseau L'Atelier des Services, est une entreprise juridiquement et financièrement indépendante. **Note :** Les informations recueillies sont nécessaires à l'ouverture de votre dossier. Elles font l'objet d'un traitement informatique et sont uniquement destinées au service informatique de l'agence **L'Atelier des Services**. Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez contacter notre service clientèle.

Date :

Nom :

Signature du bénéficiaire (précédée de la mention « Lu et Approuvé »)





FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Articles L. 121-16 à L. 121-18.2 et L121-21 à L.121-23

tels que modifiés par la Loi de la Consommation du 17/03/2014)

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception
- Utiliser l'adresse figurant en pied de page
- 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

Je soussigné, déclare annuler la commande ci-après :

Nature du bien ou du service commandé.....

Date de la commande.....

Nom du client.....

Adresse du client.....

Le ____ / ____ / _____ Signature du client

