

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Toute collaboration avec la société «Raison Sociale», au capital social de «Capital Social» euros, ayant son siège social sis au [adresse siège social] «RCS», n° de déclaration simplifiée : «Agrément», acte n°[A RENSEIGNER, n° indiqué sur le récépissé de votre déclaration], dont le nom commercial est NOS AIMÉS, désignée “entreprise mandataire” entraîne l’application sans réserve de l’intégralité des conditions générales suivantes :

■ Suivi d’exception

Le souscripteur-employeur (le client de NOS AIMÉS) doit obligatoirement s’acquitter d’un suivi d’exception mensuel d’une valeur de cinquante euros (50,00 € TTC) pour bénéficier des services de NOS AIMÉS à savoir l’ensemble des tâches administratives et commerciales réalisées par NOS AIMÉS dans le cadre de sa mission de mandataire pour l’emploi d’un(e) intervenant(e) à domicile. Les services de NOS AIMÉS sont mentionnés ci-après dans la rubrique “Mandat”. Le client accepte d’être prélevé de façon mensuelle sur son compte à partir du premier mois de service.

Le suivi d’exception reste du tous les mois jusqu’à la rupture du mandat qui devra être signalée par écrit en recommandé à NOS AIMÉS avec un préavis de un (1) mois suivant la réception du courrier de rupture et sous réserve de l’exécution pleine et entière des missions confiées au mandataire.

Les suivis d’exception mensuels sont définitivement acquis à NOS AIMÉS en totalité dès leur prélèvement tant que le mandat sera en vigueur, et ce quel que soit le nombre d’heures travaillées par l’intervenant du souscripteur-employeur-mandant (le client) au cours du mois ou du trimestre considéré du fait de la continuité des services liés à la gestion du mandat de paiement et d’accomplissement des formalités administratives.

■ Modalités de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont les CESU préfinancés et le prélèvement automatique. Les paiements réalisés en liquide outre la quote-part préfinancée des CESU n’ouvrent pas droit à l’avantage fiscal de l’article 199 sexdécies du CGI. En communiquant ses coordonnées bancaires (IBAN ou carte bancaire), le CLIENT accepte par avance et sans condition que la société procède au paiement des sommes qui lui sont dues en utilisant ces moyens de paiement. Le CLIENT autorise également par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements, relevés, factures, notes de débit transmis par la société. En signant le mandat SEPA, le CLIENT autorise la société à débiter son compte bancaire (prélèvement SEPA) du montant correspondant au prix TTC de toutes les sommes dues à la société. A cette fin, le CLIENT confirme qu’il est titulaire du compte bancaire.

■ Mode mandataire

NOS AIMÉS est un organisme de services à la personne déclaré auprès des services compétents en mode mandataire dans le cadre des dispositions de l’article L7232-6 du code du travail. Le consommateur signe un mandat aux termes duquel il confie à NOS AIMÉS la réalisation de tâches administratives lui incombant en sa qualité de particulier employeur d’intervenant à domicile (immatriculation / réalisation des fiches de paye/ documents de fin de contrat/ paiement des salaires et charges sociales).

La signature du mandat par le client est obligatoire pour bénéficier des services NOS AIMÉS.

Attention, dans le cadre d’un contrat de placement de travailleurs, dit mode mandataire, 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, du code de la sécurité sociale et la convention collective nationale du Particulier Employeur n°3180. En revanche, les obligations liées à la signature et à la forme du contrat de travail ainsi qu'au suivi médical du salarié (visite médicale d'embauche, etc...) demeurent la responsabilité du souscripteur-employeur et de son salarié sans que la responsabilité de NOS AIMÉS puisse être engagée à ce titre. Il est rappelé que les rapports entre le souscripteur-employeur et son salarié sont régis par les dispositions de la Convention Collective Nationale du Particulier employeur et par celles du Code du travail, dispositions auxquelles le particulier employeur et son salarié sont invités à se reporter.

■ Crédit d'impôts de 50% et plafonds

Votre agence NOS AIMÉS est titulaire de l'agrément des services à la personne.

Dans les conditions et limites posées par l'article 199 sexdécimies du CGI (sous réserve de modification), le client recevra annuellement de l'entreprise mandataire une attestation fiscale lui permettant de bénéficier d'un crédit d'impôt de 50% du montant des salaires, indemnités, charges sociales* et frais administratifs réglés dans l'année au(x) salarié(s) du souscripteur-employeur-mandant (le client), aux organismes sociaux compétents* (URSSAF...) et au service mandataire (NOS AIMÉS) respectivement.

Il appartient au consommateur de s'assurer de son éligibilité à cet avantage fiscal éventuel sans pouvoir rechercher la responsabilité de NOS AIMÉS à ce titre.

Le client atteste avoir reçu à la date de signature des présentes un document explicatif relatif aux avantages fiscaux dont il peut bénéficier dans le cadre du recours à un organisme de services à la personne. Le client est averti qu'il pourra se prévaloir de son attestation fiscale auprès des services fiscaux uniquement s'il remplit les conditions d'éligibilité aux avantages fiscaux qui sont fixées par la législation en vigueur. Le client reconnaît qu'il a parfaitement été mis en mesure de prendre connaissance de cette législation et qu'il demeure en conséquence le seul responsable en cas d'utilisation frauduleuse des attestations fiscales délivrées par le mandataire.

Le mandataire s'engage à envoyer au client dans les délais prescrits par la Loi un récapitulatif des interventions effectuées et payées l'année précédente, qui servira d'attestation fiscale pour obtenir éventuellement un crédit d'impôt.

La délivrance de l'attestation fiscale ne pourra se faire que sous réserve du règlement complet et effectif de toutes les sommes dont le client resterait redevable envers le mandataire.

Attention : les avantages fiscaux en vigueur à la date de signature du contrat sont susceptibles d'être modifiés par l'Etat à tout moment.

L'attestation fiscale précise le montant ouvrant droit au crédit d'impôt à indiquer dans votre déclaration fiscale.

Vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt pour un service à la personne réalisé par NOS AIMÉS dans la limite de 12 000 € par an.

Ce plafond est majoré de 1 500 € (sans pouvoir dépasser au total 15 000 €) dans les cas suivants :

- Par enfant à charge (750 € en cas de garde alternée)
- Par membre de votre foyer âgé de plus de 65 ans
- Par ascendant hébergé de plus de 65 ans et titulaire de l'APA.

Les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000 € par an dans les cas suivants :

- Pour les personnes titulaires d'une carte d'invalidité de 80% minimum.

- Pour les personnes percevant une pension d'invalidité de troisième catégorie

Les dépenses effectuées par descendant direct (enfant ou petit-enfant) sont également déductibles des impôts lorsque le bénéficiaire est titulaire de l'APA.

Si le montant de votre réduction d'impôt dépasse celui de votre impôt, ou si vous n'êtes pas imposable, l'État vous rembourse. On parle alors de crédit d'impôt.

■ Rémunération des intervenants-salariés et versement des cotisations sociales

Le souscripteur-employeur engage un ou des auxiliaire(s) de vie pour assurer à son domicile des tâches de maintien à domicile. Le souscripteur est seul et unique employeur de son ou ses intervenant(s). Les intervenants (salariés par le client) ont au préalable mandaté NOS AIMÉS pour encaisser les salaires et indemnités qui leur sont dus par les souscripteurs-employeurs (clients). Le souscripteur-employeur mandate quant à lui NOS AIMÉS pour verser pour son compte à son/ses intervenant(s) les salaires et indemnités de transport et de présentation qui leur seront dus conformément aux instructions du souscripteur-employeur et aux organismes compétents les cotisations sociales correspondantes*. Pour remplir ce mandat de paiement, le souscripteur-employeur accepte d'être prélevé mensuellement, en fonction des données obtenues à travers le serveur téléphonique ou l'application dédiée (cf. section Heures travaillées) et complétées par les informations éventuellement fournies par le souscripteur-employeur et/ou l'intervenant employé, du montant de l'ensemble des salaires, indemnités de frais de transport et de présentation, charges sociales afférentes et de la prestation proportionnelle de NOS AIMÉS dues au titre des heures travaillées par le ou les intervenant(s) au cours du mois précédent. A condition d'avoir obtenu de la part du souscripteur-employeur-mandant la provision suffisante, NOS AIMÉS reversera par la suite le salaire net et les indemnités de frais de transport et de présentation dus à l'intervenant salarié et les charges sociales afférentes aux organismes compétents. En aucun cas NOS AIMÉS ne pourra reverser aux intervenants-salariés et aux organismes sociaux des montants supérieurs aux sommes collectées. En aucun cas, NOS AIMÉS ne pourra être tenu responsable des obligations du souscripteur-employeur notamment en ce qui concerne le versement des salaires, des indemnités de frais de transport et de présentation et des cotisations sociales si ceux-ci n'ont pas été adressés à NOS AIMÉS ou des obligations légales à l'égard des intervenants-salariés. Le souscripteur employeur est également responsable des mentions portées sur les bulletins de paye réputés édités à partir des éléments qu'il aura préalablement communiqués à NOS AIMÉS.

Le nombre d'heures à déclarer permettant l'établissement des fiches de paie mensuelles et au paiement des salaires et des charges sociales afférentes est obtenu selon trois modes différents : via un serveur vocal, le salarié appelant depuis le téléphone fixe du particulier-employeur un numéro spécial gratuit, via une application mobile, le salarié du particulier-employeur déclenchant une intervention depuis son mobile grâce à une application dédiée ou en contactant l'agence NOS AIMÉS.

Le souscripteur employeur est informé que le travail dissimulé est défini et interdit par les articles L.8221-1, L. 8221-2, L. 8221-3 et L. 8221-5 du Code du travail et susceptible de sanctions pénales, financières et administratives telles que prévues par les articles L8224-1 et L8224-3 du même code.

■ Choix du salarié et des conditions salariales

En tant qu'employeur, le souscripteur-employeur-mandant reste libre d'accepter ou non le ou les intervenant(s) proposés par NOS AIMÉS et de définir avec lui (eux) les horaires de travail ainsi que ses tâches précises.

Il a la prérogative et la responsabilité du choix, de la formalisation, de la signature, des conditions salariales et éventuelle procédure de rupture du contrat de travail liant le Particulier-Employeur à ses

salariés à domicile, les formalités liées à la formation (sauf mission d'aide à l'organisation du plan de formation si souhaitée par le mandant) de ses salariés à domicile, le suivi médical de ses salariés à domicile, les conditions de travail de ses salariés à domicile (moyens pédagogiques, organisation du planning et gestion des horaires, directives et nature du travail, contrôle, sanctions, licenciement, rupture conventionnelle, gestion des congés, etc.), la fourniture de tout ou partie du matériel nécessaire au salarié pour l'exercice de ses missions, etc. Pour l'ensemble de ces éléments et rappel de ses obligations et devoirs en tant qu'employeur, le Particulier-Employeur est invité à consulter la convention collective nationale des salariés du Particulier-Employeur n°3180 ;
Il reste libre de définir un salaire horaire différent de celui proposé par NOS AIMÉS (cf. Mandat de paiement et d'accomplissement des formalités administratives).

■ Mandat Administratif et de paiement

Afin de se décharger des tâches administratives liées à l'embauche d'un salarié à domicile, le souscripteur-employeur mandate NOS AIMÉS, qui l'accepte et donne lieu à des frais de gestion, pour :

- l'immatriculer auprès de l'URSSAF de son domicile dans le cadre d'un emploi familial pour l'embauche d'un intervenant parmi ceux qui lui seront proposés par NOS AIMÉS. Il autorise, par ailleurs, NOS AIMÉS qui l'accepte à recevoir l'ensemble des correspondances de l'URSSAF qui lui sont destinées et notamment son code employeur ainsi que les appels de cotisations. La société NOS AIMÉS accepte d'être en adresse de correspondances auprès de l'URSSAF*,
- éditer, pour son compte et en son nom, les bulletins de paye aux intervenants-salariés, ainsi que les attestations Pôle Emploi et certificats de travail, la déclaration nominative trimestrielle auprès de l'URSSAF correspondant aux bulletins précités ainsi que toute attestation ou pièce à produire auprès des organismes sociaux ou fiscaux*,
- verser, pour son compte et en son nom, les salaires et indemnités de frais de transport et de présentation dus aux intervenants salariés à domicile et les charges sociales dues aux URSSAF dont ils dépendent respectivement grâce aux sommes préalablement versées par le souscripteur-employeur-mandant à l'entreprise mandataire par prélèvement mensuel. Le mandat est valable un an à compter de la date de signature. Il est renouvelé par tacite reconduction. Il s'applique pour chacun des services délivrés par un intervenant à domicile proposé par NOS AIMÉS.

***ATTENTION** : Le mandat est optionnel. Le particulier employeur mandant peut décider de réaliser lui-même l'ensemble des prestations liées aux déclarations sociales (immatriculation, déclaration paiement de cotisations) auprès des organismes sociaux. Il doit, dans ce cas, en informer le mandataire par tous moyens. Dans un tel cas, le particulier employeur fait son affaire du paiement des charges sociales et de l'édition des bulletins de paye de l'intervenant-salarié, sans que la responsabilité de NOS AIMÉS ne puisse être recherchée pour la réalisation de ces formalités qui incombent à l'employeur.

ATTENTION : Toute autre mission non listée ci-dessus relève des prérogatives du Particulier-Employeur et notamment : le choix, la formalisation, la signature et les modalités et procédure de rupture du contrat de travail liant le Particulier-Employeur à ses salariés à domicile, les formalités liées à la formation de ses salariés à domicile, le suivi médical de ses salariés à domicile, les conditions de travail de ses salariés à domicile (organisation du planning et gestion des horaires, directives et nature du travail, contrôle, sanctions, gestion des congés, etc.), la fourniture de tout ou partie du matériel nécessaire pour le salarié, etc. Pour l'ensemble de ces éléments et rappel de ses obligations et devoirs en tant qu'employeur, le Particulier-Employeur est invité à consulter la convention collective nationale des salariés du Particulier-Employeur n°3180

■ Droit de rétractation

Conformément à la législation en vigueur, en cas de démarchage à domicile ou de contrat conclu hors établissement, le souscripteur-employeur dispose d'un droit de rétractation lui permettant de renoncer

au contrat qu'il a signé avec l'agence Nos Aimés. Il dispose d'un délai de 14 jours à compter de sa commande pour se rétracter en adressant un courrier recommandé à son agence NOS AIMÉS ou en remplissant le formulaire de rétractation joint au mandat et disponible sur le site www.NOS AIMÉS.fr. Toute rétractation en dehors de ce délai ne pourra être prise en compte. Dans les quatorze jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si le souscripteur employeur souhaite voir la prestation commencer avant l'expiration du délai de rétractation, il en fait la demande expresse auprès de NOS AIMÉS qui en conserve une trace sur un support durable, sans que cela ne vaille renonciation au droit de rétractation. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le souscripteur employeur qui a demandé expressément à voir la prestation commencer avant l'expiration du délai de rétractation reste redevable du coût des prestations réalisées jusqu'à la réception de sa rétractation par NOS AIMÉS. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats 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.

■ Assurances

Assurances et responsabilités civile : Le souscripteur-employeur déclare avoir souscrit une assurance "multirisque habitation", incluant la garantie responsabilité civile familiale. Cette assurance « responsabilité vie familiale » couvre notamment la responsabilité civile des intervenants dans l'exercice de leurs fonctions.

■ Résiliation du mandat

Le souscripteur-employeur et le mandataire sont libres de résilier le mandat à tout moment. La résiliation prendra effet un mois après avoir averti le mandataire ou le mandant de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception et sous réserve de la réalisation par le mandataire de l'ensemble des missions confiées par le mandant et des obligations légales relatives aux interventions déjà effectuées par l'intervenant.

La rupture de ce contrat quelle que soit la partie qui en a eu l'initiative, ne remet pas en cause le contrat de travail conclu entre le particulier employeur et son (sa) salarié(e). De même, en cas de rupture du (ou des) contrat(s) de travail liant le mandant et son (ses) employé(s), le présent contrat de mandat continue à s'appliquer.

Le présent mandat pourra être résilié par l'une des parties en cas d'inexécution par l'autre partie de l'une des obligations résultant du mandat, et notamment en cas de défaut de paiement, au terme d'une période de 60 jours à compter d'une mise en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse. Le demandeur à la résiliation se réserve, en outre, le droit d'exercer toute action ou poursuite tendant à obtenir réparation du préjudice causé par les manquements ayant donné lieu à la rupture.

En cas de non-respect par le mandant des règles d'hygiène et de sécurité, ou de manière plus générale en cas de maltraitance physique ou morale de l'intervenant par le mandant ou ses proches, le contrat sera résilié avec effet immédiat, à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

La résiliation ne pourra pas intervenir pendant l'exécution d'une relation contractuelle entre le mandant et un ou plusieurs intervenant(s).

D'un commun accord entre les parties, le présent mandat prendra fin de plein droit, après exécution des missions confiées, dans tous les cas rendant impossible sa poursuite du fait du mandant, et notamment son décès.

■ Computation des heures

Les minutes déclarées par l'intervenant sont cumulées en fin de mois de façon à pouvoir régler et déclarer à l'URSSAF l'intervenant sur la base d'heure(s) pleine(s).

■ Litiges

La responsabilité de NOS AIMÉS ne pourra être engagée qu'à raison d'une faute commise dans l'exécution de sa mission de mandataire.

■ Médiation de la consommation et attribution de juridiction

Le consommateur a la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du Livre VI du code de la consommation et dont les coordonnées sont les suivantes (L'Association des Médiateurs Européens 11, place Dauphine 75001 Paris), en application de l'article L. 616- 1 du même code. En l'absence de médiation ou en cas d'échec de la médiation, tout litige relatif à ce contrat sera porté devant les juridictions françaises compétentes.

■ Formation

A la demande et pour le compte de l'employeur, les assistantes de vie peuvent bénéficier de formation au cours de leur collaboration avec NOS AIMÉS.

■ Protection des données personnelles

Collecte de données

Pour être en mesure d'accomplir les services d'aide à domicile dont a souhaité bénéficier le Client, NOS AIMÉS collecte un certain nombre de ses données à caractère personnel telles que des données d'identification, de santé, relatives à sa vie personnelle, financières, relatives à ses conditions de vie matérielles (situation financière (ressources, charges, crédits, dettes), prestations et avantages sociaux perçus (nature, montant, quotient familial, numéro allocataire), moyens de mobilité...Les destinataires de ces données sont NOS AIMÉS, en sa qualité de responsable du traitement, les Intervenants, NOS AIMÉS DEVELOPPEMENT, les organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales et les prestataires habilités à traiter ces données.

NOS AIMÉS doit nécessairement collecter les données de santé du Client afin de pouvoir accomplir des prestations de services d'aide à domicile adaptées à son état de santé. Il est entendu par données de santé au sens du Règlement (UE) 2016/679 : « les données à caractère personnel relatives à la santé physique ou mentale d'une personne physique, y compris la prestation de services de soins de santé, qui révèlent des informations sur l'état de santé de cette personne ». NOS AIMÉS a conscience du caractère sensible et confidentiel de ces données et garantit le Client que seules auront accès à ces données de santé les personnes concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi social

et médico-social du Client. Le fondement légal du traitement est le consentement. Ce consentement peut être retiré à tout moment en contactant NOS AIMÉS par courrier ou par courrier électronique à l'email de l'agence.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le consommateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression pour toutes informations personnelles le concernant, exerçable par courrier à l'adresse suivante : NOS AIMÉS, Service Protection des Données - 7 rue de la Baume, 75008 Paris, entreprise responsable du traitement des données informatiques.

La collecte des données personnelles par NOS AIMÉS a pour unique objet la réalisation des prestations offertes par NOS AIMÉS. Le traitement des données personnelles collectées est réalisé conformément à la politique de protection des données de NOS AIMÉS consultable à l'adresse : www.NOSAIMÉS.fr/notre-politique-de-protection-des-donnees-a-caractere-personnel.

NOS AIMÉS s'engage, conformément aux dispositions du RGPD à conserver les documents contractuels pendant la durée du mandat uniquement.

Il ne pourra d'ailleurs remettre de copie des documents administratifs réalisés en exécution du présent mandat au-delà de la durée du mandat et au maximum pour une durée d'un an à compter de leur émission.

■ Enquête satisfaction

NOS AIMÉS procédera régulièrement à l'envoi d'enquête par e-mail, SMS, téléphone, courrier et pourra vous contacter à réception de ces enquêtes.

■ Mesures d'hygiène, de sécurité et prévention

Dans le cadre de la pandémie de Covid-19, l'intervenant à domicile est informé(e) qu'il doit mettre en œuvre les recommandations qui sont formulées dans le cadre de l'article L. 4122-1 du code du travail qui dispose qu'« il incombe à chaque travailleur de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa santé et de sa sécurité ainsi que de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses omissions au travail. ».

L'intervenant à domicile s'engage à prendre connaissance et appliquer les mesures contenues dans les fiches conseil du gouvernement « Aide à domicile : quelles précautions prendre contre le COVID-19 ? » https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_aide_a_domicile_080520.pdf et les informations et recommandations pour l'entretien des locaux présentes sur ce lien : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/covid19_entretien_locaux_de_travail_v080520.pdf;

L'intervenant à domicile s'engage à informer immédiatement son client-employeur et le Mandataire de l'apparition d'éventuels symptômes du Covid-19 (fièvre, toux, difficultés respiratoires...) et/ou si une personne infectée se trouve dans son foyer et/ou si une difficulté d'ordre sanitaire intervient au cours de la mission (non-respect des gestes barrières, suspicion de symptômes, etc.) ;

L'intervenant à domicile est informé que si des contacts prolongés et proches s'avèrent nécessaires pour la réalisation de leur mission à domicile, il y a lieu de compléter les mesures barrières par exemple par le port de masques adaptés, charlottes, sur-chaussures, gants et/ou par le nettoyage des surfaces avec un produit approprié, ainsi que par le lavage fréquent des mains. L'intervenant à domicile est également informé(e) qu'il lui appartient de s'équiper de façon adéquate pour prendre les transports en toute sécurité et de voir avec son employeur comment être équipé pendant la mission si cela s'avère nécessaire.

L'intervenant à domicile est informé(e) que tout équipement qui pourra commercialement être mis à disposition de l'intervenant à domicile et/ou du client-Particulier-Employeur par le Mandataire n'est qu'un kit minimal de démonstration qui doit être complété et adapté à la réalité de l'usage et de la situation.