

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES (CGS) NOS AIMÉS

Le recours aux interventions de maintien à domicile réalisées par la société - dont les coordonnées, mentions RCS et éventuelles autorisations administratives figurent sur le devis adressé au client et qui peut être soit une entreprise succursaliste du réseau Nos Aimés soit une entreprise franchisée indépendante - dont le nom commercial est Nos aimés, entraîne l'application des Conditions Générales de Services (CGS) suivantes.

### **MANDAT**

NOS AIMÉS, ci-après « le mandataire », est un organisme de services à la personne déclaré en mode mandataire dans le cadre des dispositions des articles L7232-6 et L7233-1 du Code du Travail.

Le consommateur (le client de NOS AIMÉS), ci-après le « particulier employeur », signe un mandat aux termes duquel il mandate expressément NOS AIMÉS pour lui présenter des intervenants à domicile et pour accomplir les formalités administratives et les déclarations sociales et fiscales liées à l'emploi de ces intervenants à son domicile. La signature du mandat est obligatoire pour bénéficier des services de NOS AIMÉS.

Attention, dans le cadre d'un mandat/contrat de placement de travailleurs, dit mode mandataire, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue l'intervention à son domicile, ci-après « l'Intervenant à 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 de la convention collective nationale des salariés du particulier employeur n°3239.

Le particulier employeur

#### • **Mandate NOS AIMÉS** pour :

- Présélectionner et lui présenter, y compris pour des remplacements ponctuels, des intervenants à domicile parmi lesquels il choisira son salarié à domicile, se faire présenter, uniquement pour les emplois le justifiant, l'extrait de casier judiciaire des intervenants à domicile avant leur premier jour de travail,
- L'immatriculer en tant qu'employeur d'intervenants à domicile, dans le cadre d'un emploi familial, auprès de l'URSSAF de son domicile,
- Rédiger en son nom et pour son compte et mettre à disposition des intervenants à domicile les bulletins de paie. Ces documents, établis sur les instructions du particulier employeur et selon les informations préalablement communiquées, seront disponibles sur l'espace client avant le 10 du mois suivant l'activité du(des) intervenant(s) à domicile. L'absence d'observation de la part du particulier employeur au cours de ce délai vaut validation desdits documents et instruction donnée au Mandataire de réaliser l'ensemble des démarches et déclarations de son(s) intervenant(s) à domicile selon les bases financières indiquées, reverser, en son nom et pour son compte, les salaires, frais professionnels et de transport dus à ses intervenants à domicile selon les bases indiquées sur les bulletins de paie,
- Etablir, signer et transmettre électroniquement, en son nom et pour son compte, les informations sociales périodiques (télédéclaration nominative trimestrielle) sur ses instructions et selon les informations qu'il aura préalablement communiquées au mandataire et payer électroniquement à l'URSSAF (télépaiement), en son nom et pour son compte, les règlements associés qu'il aura préalablement réglés au mandataire. A cette fin il accepte et il mandate NOS AIMÉS pour transmettre à l'URSSAF ses données personnelles suivantes qu'il aura communiquées préalablement à NOS AIMÉS : civilité, prénom(s), nom, date de naissance, adresse, le cas échéant justification d'exonération de charges sociales (Grille AGGIR et attestation d'incapacité, Notification d'APA, PCH)
- Recevoir l'ensemble des correspondances de l'URSSAF qui lui sont destinées et notamment son numéro d'immatriculation employeur ainsi que les appels de cotisations, les relances de paiement et les mises en demeure et autorise NOS AIMÉS à utiliser tous moyens dématérialisés dans ses échanges avec l'URSSAF,
- Émettre et signer en son nom et pour son compte toutes attestations ou pièces à produire aux intervenants à domicile (le cas échéant attestations France Travail, certificats de travail, déclarations d'arrêt de travail ou de maladie...), ainsi qu'aux organismes administratifs, sociaux ou fiscaux, compte tenu de son statut d'employeur,
- Effectuer le cas échéant les formalités nécessaires auprès de la DREETS concernant l'emploi d'intervenant à domicile étrangers en application des dispositions de la loi n°2006-911 du 24 juillet 2006 et du décret n°2007-801 du 11 mai 2007 ainsi que celles liées à l'immatriculation à la sécurité sociale des intervenants à domicile dépourvus de numéro d'immatriculation,
- Effectuer le cas échéant en son nom et pour son compte les formalités auprès de l'URSSAF afin d'obtenir le paiement des indemnités d'activité partielle,
- Lui apporter, sur demande écrite de sa part, une aide à l'élaboration du plan de formation des intervenants à domicile.

- **Mandate NOS AIMES, si mon agence propose le service avance immédiate dans le cas où le particulier employeur décide d'adhérer au service de l'avance immédiate de crédit d'impôt et sous réserve de son éligibilité,** pour transmettre électroniquement à l'URSSAF la demande de paiement ainsi que les données personnelles suivantes qu'il aura préalablement communiquées au mandataire: civilité, prénom(s), nom d'usage, nom de naissance, date de naissance, pays de naissance, commune de naissance, numéro de sécurité sociale, adresse postale complète, téléphone portable, adresse e-mail ainsi que ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC).
- **Reconnaît expressément être l'employeur des intervenants à domicile présentés par NOS AIMES.**

Le mandat est conclu pour une durée indéterminée et est valable pour chaque intervenant à domicile présenté par NOS AIMES. Il doit être signé dès la souscription du service et ne prendra effet qu'à compter de sa signature par les deux parties. Le particulier employeur déclare être en capacité psychologique et juridique d'assumer les obligations et les fonctions d'un employeur d'intervenant à domicile et s'engage à informer NOS AIMES de tout changement dans sa situation. Pour être valable, aucune clause du mandat ne pourra être rayée, ajoutée ou modifiée. Le mandat est soumis au droit français. Tout litige relatif à la conclusion, l'exécution ou la résiliation de ce mandat sera soumis aux juridictions compétentes.

Le particulier employeur s'engage pendant toute la durée du mandat à employer tout intervenant à domicile présenté par NOS AIMES, uniquement dans le cadre des dispositions du mandat signé avec NOS AIMES et des Conditions Générales de Services.

\*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 AIMES 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 et de l'emploi à domicile n°3239.

#### **FRAIS D'INSCRIPTION ET FRAIS DE GESTION MENSUELS**

Le particulier employeur doit obligatoirement acquitter une inscription initiale (voir grille tarifaire en agence) et des frais de gestion mensuels (Voir grille tarifaire en agence) pour bénéficier des services de NOS AIMES et notamment l'ensemble des tâches administratives et commerciales réalisées par NOS AIMES dans le cadre de sa mission de mandataire pour l'emploi d'un(e) intervenant(e) à domicile. Le client accepte d'être facturé et le cas échéant prélevé de façon mensuelle sur son compte à partir du premier mois de services, les frais de gestion mensuels restant dus tous les mois jusqu'à la rupture du mandat (cf. Résiliation du mandat). Les frais de gestion mensuels sont définitivement acquis à NOS AIMES en totalité dès leur paiement/prélèvement tant que le mandat sera en vigueur, et ce quel que soit le nombre d'heures travaillées par l'intervenant du particulier 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 placement et de réalisation de formalités administratives, sociales et fiscales.

#### **TARIFS ET REVISION**

Avant toute signature de mandat et présentation d'intervenant à domicile, NOS AIMES adresse par voie électronique ou remise en main propre lors de l'évaluation des besoins à domicile gratuitement au particulier employeur la grille tarifaire et un devis personnalisé. Le particulier employeur doit accepter et signer le devis en même temps que toute signature de mandat. La grille tarifaire est également disponible et consultable en agence. Les tarifs horaires inclus les

charges sociales et rémunérations horaires de l'intervenant à domicile. Ces tarifs sont donc révisables à chaque évolution de charges sociales ou du Salaire Minimum conventionnel ou SMIC.

### **RELATIONS ENTRE LE PARTICULIER EMPLOYEUR ET L'INTERVENANT A DOMICILE**

Le particulier employeur est le seul et unique employeur des intervenants employés à son domicile pour assurer des tâches de maintien à domicile.

Il est libre d'accepter ou non les intervenants à domicile présélectionnés et présentés par NOS AIMES. Il détermine, avec l'intervenant à domicile, les tâches précises, les horaires, la durée de ses interventions et sa rémunération. Il reste libre de définir un salaire horaire différent de celui proposé par NOS AIMES (cf. MANDAT DE PLACEMENT ET DE REALISATION DE FORMALITES ET DECLARATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES ET FISCALES).

Les obligations liées à la forme et à la signature du contrat de travail ainsi qu'au suivi médical du salarié à domicile demeurent la responsabilité du particulier employeur et de son salarié. Le particulier employeur se fait remettre par NOS AIMES des modèles de contrats de travail tels que reproduits en annexe de la convention collective nationale applicable N°3239 ou sur le site [cesu.urssaf.fr](http://cesu.urssaf.fr) :

<https://www.cesu.urssaf.fr/info/files/pdf/6237-PE-Contrat-Cesu-CDD.pdf>

<https://www.cesu.urssaf.fr/info/files/pdf/6237-PE-Contrat-Cesu-CDI.pdf>

### **-PARTICULIERS EMPLOYEURS / SOUSCRIPTEUR EMPLOYEUR**

Particulier Employeur : Il est entendu par «Particulier Employeur » ou « Souscripteur-Employeur » la personne physique ayant recours aux services d'un intervenant à domicile dans le cadre de la convention de mandat proposée par NOS AIMES. Le particulier-employeur est, de facto, sujet aux diverses obligations, qu'elles soient juridiques, sociales ou fiscales, découlant de son statut d'employeur, et ce, conformément aux dispositions énoncées par la Convention Collective du Particulier-Employeur n° 3239.

### **TIERS PAYEUR**

La dénomination « Tiers Payeur » fait référence à toute personne physique (tels que les membres de la famille) ou morale (entreprise, association, cabinet en profession libérale, compagnie d'assurance, mutuelle, collectivité locale et autres), qui s'engage formellement à satisfaire, intégralement ou partiellement, au règlement de l'ensemble des frais relatifs à l'emploi d'un ou de salariés à domicile ainsi que les frais de NOS AIMES, et ce, en représentation du Particulier Employeur.

### **MODALITES DE DESIGNATION D'UN TIERS PAYEUR**

Désignation du Tiers Payeur : Le choix, par le Particulier Employeur, de désigner un Tiers Payeur s'opère de manière spontanée et autonome. Il découle de cette désignation une obligation conjointe et solidaire du Particulier Employeur et du Tiers payeur désigné de paiement des factures. Incidence Fiscale : Il est explicitement notifié au Particulier Employeur ainsi qu'au Tiers Payeur que, dans le cadre d'une prise en charge par un Tiers Payeur, les sommes acquittées par celui-ci ouvrent droit à l'avantage fiscal de l'article 199 sexdecies du Code général des impôt. En cas de prise en charge partielle par un tiers payeur, seule la partie auto financée par le bénéficiaire de la prestation ouvre droit à l'avantage fiscal.

### **PROCHE AIDANT PRINCIPAL ET MODALITES DE DESIGNATION**

Le proche aidant principal est l'interlocuteur privilégié de NOS AIMES, il est informé des plannings, du fonctionnement et du coût du service mis en place. Il est la personne à prévenir en premier lieu en cas de nécessité. Le proche aidant principal a pour but de représenter la personne aidée dans les actes de la vie quotidienne dans le but de la protéger. Il est désigné par la personne aidée. La désignation doit se faire par écrit en utilisant le formulaire remis par votre agence. Le proche aidant doit co-signer le document.

### **PREROGATIVES ET RESPONSABILITES**

Position de l'Employeur : Indépendamment de la participation d'un Tiers Payeur, le Particulier Employeur conserve intégralement son rôle d'employeur et assure l'ensemble des responsabilités y attachées.

Engagement Solidaire de paiement : Le Particulier Employeur, en choisissant de désigner un tiers payeur, s'engage tant en son nom qu'au nom du Tiers Payeur. Cette responsabilité est assumée de manière conjointe et solidaire entre le

Particulier employeur et le Tiers payeur. À aucun moment, le Particulier Employeur ne saurait évoquer des dérogations face à NOS AIMES, se basant sur sa relation avec le Tiers Payeur.

La désignation par le Particulier employeur d'un Tiers Payeur ne saurait l'exonérer d'aucune façon de ses obligations vis-à-vis de NOS AIMES. Le Particulier employeur demeure responsable du paiement des factures et s'engage à les régler en cas de défaillance du Tiers payeur.

### **NOTION DE DOMICILE – CREDIT D'IMPOT**

Aux termes de l'article 199 sexdecies du code général des impôts (CGI), les sommes versées par un contribuable domicilié en France au titre de l'emploi direct d'un salarié ou au titre du recours à une entreprise déclarée pour les services à la personne, définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, rendus à la résidence du contribuable, ouvrent droit, sous certaines limites et conditions, à un crédit d'impôt sur le revenu. La résidence du contribuable s'entend du lieu où le contribuable est susceptible d'habiter ; il peut s'agir de sa résidence principale ou secondaire, que ce dernier en soit ou non propriétaire. Elle doit être située en France. Dès lors, les interventions n'ouvrent droit au crédit d'impôt que si elles sont réalisées à la résidence du contribuable ainsi entendue.

### **ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILE**

Le particulier employeur et l'intervenant à domicile doivent chacun être couvert par une assurance responsabilité civile. Le particulier employeur est invité à vérifier auprès de l'assureur de son habitation la nature et les limites des garanties prévues à son contrat d'assurance (exclusions, franchises, plafonds, etc.) concernant les dégâts et dommages causés par ou à son salarié à domicile et éventuellement souscrire une extension de garantie en tant qu'employeur.

### **REMUNERATION DE L'INTERVENANT SALARIE PAR LE PARTICULIER EMPLOYEUR ET VERSEMENT DES COTISATIONS SOCIALES**

L'intervenant à domicile a préalablement accepté la rémunération horaire proposée par le particulier employeur et a préalablement mandaté NOS AIMES pour collecter et lui reverser les salaires et frais professionnels et de transport qui lui sont dus par les particuliers employeurs. Le particulier employeur mandate quant à lui NOS AIMES pour verser en son nom et pour son compte les salaires et frais professionnels et de transport dus aux intervenants à domicile et les cotisations sociales correspondantes dues à l'URSSAF. Pour permettre à NOS AIMES de remplir ces deux mandats de paiement, le particulier employeur adresse à NOS AIMES l'ensemble des salaires, frais professionnels et de transport à verser aux intervenants à domicile et les cotisations sociales afférentes.

A l'issue de chaque intervention, l'intervenant à domicile déclare le nombre d'heures effectuées via l'« Application mobile intervenants », ou en contactant son agence.

**Conditions d'annulation:** Sauf le cas de l'annulation ponctuelle d'une intervention moyennant le respect d'un délai de prévenance de 5 jours, la suspension des interventions pour quel que motif que ce soit (hospitalisation du particulier employeur, absence temporaire de son domicile, indisponibilité du particulier employeur, etc) entraînera le maintien de la rémunération de l'intervenant et la facturation afférente.

Le particulier employeur accepte d'être facturé de façon mensuelle en fonction des données obtenues à travers « l'application mobile Intervenant » et complétées par les informations éventuellement fournies par le particulier employeur et/ou l'intervenant à domicile, 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 AIMES dues au titre des heures travaillées par le ou les intervenant(s) au cours de la période allant du 1 au 31 du mois en cours.

A condition d'avoir obtenu de la part du particulier employeur la provision suffisante et en l'absence d'opposition du particulier employeur, NOS AIMES 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 AIMES ne pourra reverser aux intervenants à domicile, salariés du particulier employeur, et aux organismes sociaux des montants supérieurs aux sommes collectées. En aucun cas, NOS AIMES ne pourra être tenu responsable des obligations du particulier 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 AIMES ou des obligations légales à l'égard des intervenants à domicile. Le particulier 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 AIMES.

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 plusieurs modes différents : Par smartphone, l'intervenant à domicile, le salarié du particulier-employeur, déclenchant une intervention grâce à l'« Application mobile intervenants

» mise à sa disposition par NOS AIMES, grâce à la télégestion avec le téléphone fixe ou en contactant l'agence NOS AIMES ou en signant une feuille d'émargement.

Le particulier 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.

### **JOURS FERIES**

Le client-particulier-employeur est informé que, lorsqu'un jour férié chômé tombe un jour habituellement travaillé, son salarié est rémunéré. Ceci s'appliquera notamment pour les jours suivants : 1er janvier, Vendredi Saint (Alsace-Moselle uniquement), Lundi de Pâques, 1er mai, 8 mai, Jeudi de l'Ascension, Lundi de Pentecôte, Abolition de l'esclavage (DROM uniquement), 14 juillet, 15 août, 1er novembre, 11 novembre, 25 décembre, 26 décembre (Alsace-Moselle uniquement).

### **AVANCE IMMEDIATE DU CREDIT D'IMPOT**

Si son agence NOS AIMES le propose, le particulier employeur peut bénéficier du dispositif de l'avance immédiate du crédit d'impôt, optionnel et gratuit, mis en place par l'URSSAF en collaboration avec la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques). Ce service permet au particulier employeur de bénéficier d'une avance de crédit d'impôt prévu aux dispositions de l'article 199 sexdecies du code général des impôts, sous réserve de vérification de son éligibilité (les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie ou de la Prestation de Compensation du Handicap ne peuvent pas en bénéficier règlementairement) et des plafonds applicables.

Le particulier employeur doit préalablement avoir fait la demande d'adhésion à ce service auprès de NOS AIMES et accepté la transmission par NOS AIMES à l'URSSAF des données personnelles suivantes qu'il aura préalablement communiquées à NOS AIMES : civilité, prénom(s), nom d'usage, nom de naissance, date de naissance, pays de naissance, commune de naissance, numéro de sécurité sociale, adresse postale complète, téléphone portable, adresse e-mail ainsi que ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC).

A réception de la demande du particulier employeur, NOS AIMES demande l'ouverture de son « compte Avance Immédiate » auprès de l'Urssaf. Le particulier employeur doit alors activer son compte : vérifier l'intégralité de ses données personnelles, avoir pris connaissance et avoir accepté l'ensemble des mentions relatives à l'avance immédiate du crédit d'impôt sur la plateforme de l'Urssaf. Sans cette activation, le compte n'est pas rattaché et le client ne pourra bénéficier du service Avance Immédiate.

Grâce à l'avance immédiate, le montant du crédit d'impôt est déduit des montants à régler par le particulier employeur à Nos aimés, sous réserve du bénéfice du crédit d'impôt et de l'avance immédiate du crédit d'impôt par le particulier employeur et notamment du plafond des dépenses. Il est rappelé au particulier employeur que le bénéfice du crédit d'impôt et de l'avance immédiate du crédit d'impôt sont limités à certains plafonds de dépenses fixés par les articles 199 sexdecies et 200-0 A du code général des impôts auquel il est invité à se reporter. En cas de dépassement du plafond le particulier devra régler l'intégralité de sa facture, soit 50% réglé auprès de Nos aimés et 50% qui seront directement prélevés sur son compte par l'Urssaf.

Pour sécuriser le paiement du salaire et des charges sociales de l'auxiliaire de vie salarié, un dépôt de garantie d'un montant de 250 € (somme destinée à être remboursée, qui ne porte pas intérêt, ni n'ouvre droit à l'avantage fiscal) fait l'objet d'un prélèvement le 2 du mois suivant les premières interventions **NOS AIMES** si vous avez choisi de bénéficier du service de l'avance immédiate, gratuit, dématérialisé et optionnel proposé par l'URSSAF et sous réserve d'éligibilité. Le dépôt de garantie est remboursable sous 45 jours ouvrés sur demande par mail auprès de votre agence **NOS AIMES** lorsque les interventions sont terminées et sous réserve de déduction de toute somme éventuellement due. Le paiement en titres préfinancés n'ouvre pas droit au bénéfice du crédit d'impôt pour la partie préfinancée.

### ***RETRACTATION dans le cadre de l'avance Immédiate***

En souscrivant au service Avance immédiate, le client autorise la société à adresser les demandes de paiement à l'URSSAF correspondant à 50% des sommes qui lui sont dues et correspondant à l'inscription, abonnement, heures d'interventions. Le client est informé que toute demande de paiement adressée par la société à l'URSSAF est irrévocable et ne pourra donner lieu à remboursement. Par conséquent, l'attention du client est attirée sur le fait qu'en souscrivant au service de l'avance immédiate, le client renonce à son droit de rétractation correspondant aux interventions ayant fait l'objet d'une demande de paiement adressée à l'URSSAF par la société.

### **MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT**

Toutes les heures effectuées et déclarées par l'intervenant à domicile au titre du mois et non modifiées par le particulier employeur font l'objet d'une facturation à hauteur de 100% à partir du 1er du mois suivant.

Lorsque le particulier employeur n'est pas éligible, n'a pas opté ou n'est pas encore rattaché auprès de l'URSSAF pour l'avance immédiate du crédit d'impôt, les sommes facturées font l'objet d'un paiement de 100% du montant à partir du 1er du mois suivant. Lorsque le particulier employeur est éligible, a opté et est rattaché auprès de l'URSSAF pour l'avance immédiate du crédit d'impôt, les sommes facturées font l'objet d'un paiement de 50% du montant à partir du 1er du mois suivant. Le mois du rattachement du compte, le client ne pourra pas bénéficier de l'avance immédiate sur les interventions du mois en cours. Le service Avance Immédiate ne sera effectif que pour les interventions du mois suivant le rattachement. NOS AIMES envoie alors une demande de paiement à l'URSSAF qui informe le particulier employeur de cette demande de paiement et, sauf contestation par le particulier employeur dans les 48 heures, assure le règlement de 50% des montants dus, correspondant au crédit d'impôt. En cas d'échec de paiement du crédit d'impôt par l'URSSAF via le mécanisme de l'avance immédiate, NOS AIMES prélève alors directement le particulier employeur du solde des montants dus, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

Toute intervention ayant bénéficié de l'avance immédiate du crédit d'impôt ne peut donner lieu à remboursement.

### **MOYENS DE PAIEMENT**

Les moyens de paiement acceptés sont les chèques, les CESU préfinancés, le prélèvement automatique ainsi que le virement. Seule l'utilisation des moyens de paiement suivant ouvre droit à l'avantage fiscal éventuel de l'article 199 sexdécies du CGI : prélèvements, virements, cartes bancaires, chèques et quote-part autofinancée des CESU préfinancés.

- Prélèvements : En communiquant ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC) à son agence ou directement sur son Espace Client sécurisé, le client accepte par avance et sans condition le mandat de prélèvement SEPA et que NOS AIMES 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. A cette fin, le client confirme qu'il est titulaire du compte bancaire. Les informations du mandat de prélèvement SEPA sont consultables à tout moment sur son Espace Client (la Référence Unique de Mandat, ...). Le client peut modifier ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC) directement sur son Espace Client sécurisé ou en agence.

- CESU préfinancés : Tout montant réglé par CESU préfinancés ne peut être remboursé. L'attention du particulier-employeur est attirée sur le fait que :

- En cas paiement par CESU Préfinancés, NOS AIMES ne dispose pas de l'information relative à la part du CESU qui pourrait être financée par un tiers (entreprise, comité social et économique (CSE), etc.) et la part autofinancée par le bénéficiaire ;
- Certains types de CESU préfinancés sont soumis à des restrictions d'utilisation, c'est le cas par exemple des CESU ADPA (Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie) ou CESU Petite enfance/Garde d'enfant, (services éligibles, mode d'intervention prestataire ou mandataire, etc.). Il incombe au client de s'assurer auprès de l'émetteur que les CESU préfinancés sont utilisables pour les services proposés par NOS AIMES. En cas de refus de paiement par le CRCESU ou l'émetteur, le montant non accepté sera prélevé sur le compte du client par NOS AIMES, ce que celui-ci accepte.
- L'abondement du CESU préfinancé ou l'aide financière de l'entreprise ou du CSE n'ouvre pas droit au crédit d'impôt donc pas plus à l'avance immédiate du crédit d'impôt ;
- Si le particulier employeur a utilisé ces moyens de paiement en bénéficiant du dispositif de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le montant du crédit d'impôt au titre de l'année ne correspondra qu'à 50% des sommes réglées hors partie préfinancée ;
- En tout état de cause, en cas de règlement par CESU préfinancés de prestations ayant bénéficié de l'avance immédiate du crédit d'impôt, l'administration fiscale pourra ajuster le montant du crédit d'impôt et prélever sur le compte du client le montant non-auto financé des prestations payées avec des CESU préfinancés.

La facturation des services NOS AIMES aura lieu à partir du 1er de chaque mois pour le mois précédent (pour tous les moyens de paiement).

Le défaut de règlement des ces services entraîne l'inscription sur le fichier d'exclusion des clients débiteurs.

### **AVANTAGE FISCAL**

NOS AIMÉS délivre une attestation fiscale avant le 31 mars de l'année civile, pour les montants facturés et payés par le bénéficiaire au cours de l'année civile précédente. Cette attestation, jointe à la déclaration d'impôts du particulier employeur, permet d'obtenir le bénéfice du crédit d'impôt dans les conditions et limites prévues par les articles 199 sexdecies et 200-0 A du code général des impôts (consultables sur [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)), sous réserve de modification de la législation.

A cet effet, le particulier employeur doit reporter le montant indiqué dans l'attestation fiscale délivrée par NOS AIMÉS en ligne 7DB de sa déclaration de revenus. Le cas échéant, il devra reporter le montant des aides perçues (abondement du CESU préfinancé ou aide financière de l'entreprise ou du CSE ou prise en charge d'un tiers payeur) en ligne 7DR de sa déclaration de revenus.

L'attention du particulier-employeur est attirée sur le fait que :

- L'abondement du CESU préfinancé, l'aide financière de l'entreprise ou du CSE ou prise en charge d'un tiers payeur n'ouvrent pas droit au crédit d'impôt ;
- Si le particulier employeur a utilisé ces moyens de paiement en bénéficiant du dispositif de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le montant du crédit d'impôt au titre de l'année ne pourra correspondre qu'à 50% des sommes réglées hors partie préfinancée.

### **RESILIATION DU MANDAT**

À tout moment, le mandat peut prendre fin à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, à charge pour elle d'en avertir l'autre partie par courrier recommandé ou par email avec un préavis d'un mois (1 mois), sous réserve que NOS AIMÉS ait réalisé l'ensemble de ses obligations confiées dans le cadre du mandat et des obligations légales relatives aux interventions déjà effectuées par l'intervenant à domicile.

Dans l'hypothèse où le client souhaiterait contester un service fourni par NOS AIMÉS, celui-ci s'engage à régler la facture/note de débit et à faire parvenir à NOS AIMÉS par écrit l'objet de sa réclamation dans les meilleurs délais. Le service client NOS AIMÉS se mettra alors en relation avec le Client pour analyser sa demande. Le particulier employeur a pris connaissance du fait que les sommes éventuellement dues à NOS AIMÉS constituent notamment des salaires et des charges sociales et que le non-paiement de ces sommes peut être assimilé à du travail dissimulé et est passible de sanctions pénales.

La rupture du mandat n'entraîne pas la rupture du contrat entre le particulier-employeur et le salarié. Lorsque le particulier employeur décide de rompre son mandat et de poursuivre sa collaboration avec un intervenant à domicile présenté par NOS AIMÉS, dans un délai de 12 mois (à compter de la rupture de mandat), il lui sera facturé une somme de 2 500 € TTC en règlement des frais de présentation et de placement de cet intervenant à domicile.

Le client est invité à sauvegarder l'ensemble de ces documents disponibles sur son Espace Client (factures, fiches de paie, etc.) sur un autre support afin de pouvoir consulter ces documents ultérieurement.

### **DROIT DE RETRACTATION**

Le particulier employeur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature de son devis 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 <https://www.nosaimés.fr>.

Si le souscripteur employeur souhaite voir l'intervention 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 l'intervention commencer avant l'expiration du délai de rétractation reste redevable du coût des interventions réalisées jusqu'à la réception de sa rétractation par NOS AIMÉS.

### **NON-DISCRIMINATION**

NOS AIMÉS est particulièrement vigilant au respect des dispositions légales interdisant toute discrimination en raison de l'origine, du sexe, des mœurs, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de la situation de famille ou de la grossesse, des caractéristiques génétiques, de l'appartenance ou de la non appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une race, des opinions politiques, des activités syndicales ou mutualistes, des convictions religieuses, de l'apparence physique, du nom de famille ou en raison de l'état de santé ou du handicap.

### **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.

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'AME CONSO, dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel. La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

Tout différend qui pourrait naître entre les parties quant à la validité, l'interprétation ou l'exécution du contrat de mise à disposition sera soumis aux juridictions compétentes.

#### **POLITIQUE LIEE AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Nous vous informons de votre droit d'inscription à la liste d'opposition pour le démarchage téléphonique et vous suggérons de vous inscrire sur Bloctel. Bloctel est la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur laquelle tout consommateur peut s'inscrire gratuitement afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. La loi précise qu'il est interdit à tout professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, à l'exception des cas énumérés par la loi.

Pour plus d'informations : <http://www.bloctel.gouv.fr> , pour vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr/>

#### **DISPOSITIF DE SURVEILLANCE**

Si le particulier-employeur dispose à domicile de caméras de surveillance il est rappelé les dispositions légales afférentes, à savoir que celles-ci doivent être installées pour la sécurité des biens et des personnes et non pour filmer en permanence les employés ; que les employés doivent être informés de l'installation des caméras et de leur emplacement, il est conseillé de conserver un justificatif de cette information. Ils doivent également savoir qui pourra visionner les images. La conservation des images ne doit pas dépasser un mois, sauf cas particulier (procédure judiciaire, par exemple).

#### **PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

La politique de protection des données personnelles est disponible sur notre site <https://www.nosaimés.fr/notre-politique-protection-des-donnees-a-caractere-personnel>

Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression pour toutes informations personnelles le concernant, exerçable par courrier à l'adresse suivante : SENIOR DEVELOPPEMENT, Service juridique, 7 rue de la Baume, 75008 Paris, entreprise responsable du traitement des données informatiques.

#### **ENQUETE SATISFACTION**

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