

1- GENERALITES

L'ensemble de nos prestations est soumis aux présentes conditions générales.

Seniors Adom agissant uniquement en mode prestataire, la personne faisant appel à nos prestations accepte sans réserve l'intégralité des clauses et conditions des présentes sans lesquelles la prestation n'aurait pas lieu. Elle s'engage à respecter le contrat, les personnes et les règles d'hygiène et de sécurité.

Seniors Adom remet gratuitement un devis personnalisé au client à qui il propose une prestation de services.

1-1 La formation du contrat

A la date fixée, l'aide à domicile effectuera la prestation convenue, le contrat est réputé formé dès l'acceptation du déplacement du prestataire chez le client.

Dans le cas d'un contrat régulier, le client s'engage à faire parvenir à Seniors Adom son souhait de souscription à un contrat régulier et son autorisation de prélèvement automatique en cas d'utilisation de ce mode de paiement.

Aide financière : pour toute prestation relevant de l'agrément/autorisation, nos clients peuvent bénéficier d'une aide financière (Paje, Apa, CNAV etc...) sous certaines conditions, un devis préalable informant le montant de cette aide est obligatoire.

1-2 Les conditions d'exécution du contrat

Le client s'engage à informer Seniors Adom de la formule d'exécution de son choix :

- prestations facturées en fonction du nombre d'heures effectuées
- prestations entrant dans le cadre d'un contrat régulier

1-3 La prestation en binôme

Dans le cadre d'une formation ou d'un tutorat, le client autorise la présence de deux personnes à son domicile pour la réalisation des prestations.

1-4 Le droit de rétractation

Pour tout contrat conclu à distance ou hors agence, le client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat pour les prestations de services.

En cas de mise en œuvre de ce droit de rétractation, le client devra retourner à Seniors Adom par lettre recommandée avec demande d'avis de réception le formulaire de rétractation au plus tard le 14^{ème} jour à partir de la conclusion du contrat ou de la réception du bien. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.

En cas de prestations de services, si la prestation n'a pas débuté, aucune somme n'est due. En revanche, si la prestation de services a commencé, le client devra verser à Seniors Adom un montant correspondant au prix du service fourni entre le jour de la conclusion du contrat et le jour de la communication de sa décision de se rétracter, conformément au barème tarifaire figurant au contrat.

Toutefois, le droit à rétractation ne pourra plus être exercé par le client en cas d'exécution totale de la prestation de services avant la fin du délai de rétractation de 14 jours et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du client.

2- LA VIE DU CONTRAT

2-1 Le suivi de la prestation

Le cahier de liaison

Dans le cadre d'un contrat régulier, Seniors Adom remet au client un cahier de liaison lors de la première intervention. Celui-ci permet d'échanger plus aisément avec l'intervenant(e) ainsi qu'avec les différents autres intervenants à domicile. Ce cahier appartient à Seniors Adom, qui se réserve le droit de le récupérer et le conserver au dossier une fois celui-ci terminé. Il sera détruit lorsque le contrat sera rompu.

Les bilans qualité

Afin d'assurer un suivi qualitatif des prestations, Seniors Adom effectue des bilans de qualité par téléphone dans le premier mois d'intervention, puis une fois par an, si possible en présentiel au domicile de la personne aidée.

La visite de contrôle annuelle

Pour les prestations relevant de l'agrément/autorisation, la visite de contrôle annuelle est proposée au domicile du client. A cette occasion, la prestation fait éventuellement l'objet d'un réajustement.

L'enquête de satisfaction

Seniors Adom réalise une fois par an une enquête de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de ses clients.

2-2 Contrat régulier

2-2-1 Evolution d'un contrat régulier en cours

Si la consommation d'heures mensuelles vient à dépasser le forfait initial, en l'absence de crédit d'heures Seniors Adom s'engage à informer le client de tout dépassement du forfait initial dans les meilleurs délais puis facturera les heures en sus du forfait selon le tarif en vigueur. Il proposera ensuite au client d'adapter son forfait en fonction des nouveaux besoins.

Si les prestations sont amenées à évoluer, un avenant au contrat est établi. Le cahier des charges est également mis à jour. L'adéquation du contrat avec les besoins est systématiquement revu lors de la visite annuelle de contrôle au domicile.

2-2-2 Facture

Seniors Adom s'engage à faire parvenir au client la facture mensuelle.

2-2-3 Règlement

- par chèque bancaire à l'ordre de Seniors Adom
- par CESA (voir liste non exhaustive)
- par virement
- par prélèvement

2-3 Commande ponctuelle

Les heures de prestation effectuées feront l'objet d'une facturation mensuelle.

Tout contrat ponctuel signé engage le client jusqu'à exécution de son terme. Aucune dénonciation ne sera possible en cours d'exécution.

2-3-1 règlement

- par chèque bancaire à l'ordre de Seniors Adom
- par CESA (voir liste non exhaustive)
- par virement
- par prélèvement

2-4 La non réalisation de la prestation

2-4-1 du fait du client

Dans l'hypothèse où la prestation ne peut être réalisée pour une raison indépendante de la volonté du prestataire et du fait du client (porte close, heures/jours convenus au contrat non respectés, etc...) et si ce dernier n'a pas averti Seniors Adom 7 jours avant la date prévue de la prestation, les heures initialement prévues seront facturées au client, dans leur totalité, **sans aucune prise en charge des aides de types APA CNAV ou autre.**

En cas d'hospitalisation, d'absence en urgence ou de décès d'un proche, les prestations ne seront pas facturées.

2-4-2 du fait de Seniors Adom

Seniors Adom assure la continuité des prestations du lundi au dimanche, de 08h00 à 20h00, tous les jours de l'année. En cas d'absence de l'intervenant habituel, Seniors Adom s'engage à le remplacer dans un délai de 72 heures au maximum (il est précisé que le délai est réduit à zéro pour le public fragile). Chaque intervenant prend connaissance des besoins spécifiques de chacune des personnes accompagnées dont il a la charge et met en œuvre ses compétences afin d'accomplir parfaitement les diverses tâches.

2-4-3 Cas de force majeure

En cas de force majeure, toutes les obligations mises à la charge de Seniors Adom ou du client seront suspendues.

2-5 La dénonciation d'un contrat régulier en cours

2-5-1 du fait du client

Le client peut résilier ou stopper l'exécution d'un contrat régulier par dénonciation expresse dans un délai de un mois par lettre recommandée avec accusé de réception. Les prestations non effectuées pendant cette période de préavis de un mois sont dues par le client dans leur totalité, **sans aucune prise en charge des aides de types APA CNAV ou autre.**

2-5-2 du fait de Seniors Adom

Seniors Adom se verra contraint de mettre fin aux prestations en cas d'inadéquation du personnel avec les besoins et souhaits du client et ce malgré les différentes tentatives menées dans un délai de un mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

Seniors Adom propose d'accompagner le client en lui fournissant une liste de structures pouvant prendre le relais.

2-6 Le contrôle des heures

Toute prestation, qu'elle soit réalisée à titre ponctuel ou régulier comprise ou non dans un forfait, a une durée minimal de deux heures (sauf maintien à domicile). Au delà de ces deux heures, toute heure entamée sera facturée.

Les heures seront facturées en fonction des conditions définies dans le cadre du contrat régulier ou du caractère ponctuel de la prestation.

Toute contestation sur les heures effectuées devra être faite de façon expresse et formelle dans les 30 jours suivant la réception de la facture, sans préjudice pour le client de la possibilité d'engager d'autres actions légales. Un système de télégestion est en place permettant aux intervenant (es) de pointer à l'arrivée et au départ de chez le client. Un QRCode est collé chez tous les clients afin de les identifier. Il est demandé au client de faciliter l'accès à ce dispositif.

2-7 Les frais de dossier (applicables aux prestations de confort)

Au moment de l'établissement de la première facture, le client s'engage à régler les frais de cotisation annuelle. Des frais de gestion mensuelle sont applicables tous les mois. Ces montants sont indiqués dans la grille tarifaire en vigueur et sont facturés soit mensuellement soit annuellement à la date anniversaire du contrat.

2-8 Conditions tarifaires

Nos conditions tarifaires sont annoncées en euros TTC et sont susceptibles d'être modifiées, à minima une fois par an, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale (article R 132-2-1 IV du code de la consommation ou article L.347-1 du code de l'action sociale et des familles pour les prestations de maintien à domicile). Le client sera informé 1 mois avant la mise en application et pourra résilier son contrat à tout moment.

Suite à l'évaluation des besoins, des frais annexes (déplacements, etc...) pourront être facturés en sus pour les prestations de confort. Les frais de gestion mensuelle sont appliqués au regard du tarif en vigueur.

Par ailleurs, un tarif différent peut être appliqué pour les heures de nuit, à savoir entre 22h et 7h du matin et fera l'objet d'une demande et d'une étude particulière.

2-9 Collecte des données personnelles

Les informations personnelles recueillies au cours et pour les besoins du contrat sont enregistrées dans un fichier informatisé par Seniors Adom et ne sont utilisées uniquement que dans le cadre professionnel des opérations et services proposés par Seniors Adom au client.

Elles sont conservées au minimum pendant la durée du contrat et/ou pour la durée prévue par la réglementation en vigueur en fonction des obligations applicables à Seniors Adom et sont destinées uniquement aux salariés, collaborateurs et sous-traitants de Seniors Adom concernés pour le traitement de ces données en vue de la bonne exécution dudit contrat. Conformément à la loi "RGPD", vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : seniors-adom@orange.fr.

Seniors Adom dispose de moyens informatiques destinés à collecter et sauvegarder sous format informatique des informations diverses nécessaires à la bonne exécution des missions qui lui sont confiées et communiquées par ses clients et partenaires dans le cadre des contrats ou accords de prestation conclus entre eux.

Les informations enregistrées n'ont pour but que la bonne exécution des missions confiées à Seniors Adom et sont réservées à l'usage du (ou des) service(s) concernés et ne peuvent être communiqués qu'aux destinataires suivants : salariés et sous-traitants sous contrat valable avec Seniors Adom et concernés par les informations collectées. Seniors Adom met à disposition de ses clients et sous-traitants une plateforme de sauvegarde et d'accessibilité à distance des données dans le cadre des prestations qu'elle réalise et qui peuvent notamment contenir des données personnelles. Certains serveurs de cette plateforme, et donc des destinataires de ces données, peuvent être situés en dehors de l'Union Européenne, et notamment les destinataires suivants : Generali, Ircem, Emap, Xelya, Plenita, CPMG, ReducBox, Banque Populaire, etc...

Ces destinataires auront communication des données suivantes : fichiers, documents, vidéos, photos et tout autre support informatique enregistrés, PIAA avec accord des personnes ou entreprises concernées dans le seul cadre des contrats et accords de prestations conclu avec notre société.

La transmission de ces données aux destinataires situés en dehors de l'Union Européenne est destinée à assurer la sauvegarde et une accessibilité continue et à distance de données pour les clients de Seniors Adom. Les garanties ont été prises pour s'assurer d'un niveau de protection suffisant des données personnelles : accès sécurisé par saisie de mot de passe et d'identifiant unique pour chacun des utilisateurs de la plateforme Seniors Adom, administration de la plateforme directement par Seniors Adom permettant de gérer et restreindre les droits de visualisation de chacune des données personnelles relatives au contrat concerné.

Conformément à la loi informatique et libertés du 06/1/1978 modifiée, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations personnelles le concernant communiquées lors de la prise de commande. Le client peut exercer ce droit, en écrivant à l'adresse suivante :

SENIORS ADOM
5 allée Delamarre
93190 Livry Gargan

Le client bénéficie également d'un droit d'opposition et peut s'inscrire sur notre liste d'opposition au démarchage téléphonique en contactant Seniors Adom.

En nous transmettant son adresse de courrier électronique, le client autorise Seniors Adom à le contacter dans le cadre de ses communications. La désinscription est possible à tout moment en informant Seniors Adom, qui s'engage parallèlement à ne pas fournir sa base de données à des tiers.

2-10 Médiation en cas de litige

En cas de différent né de l'exécution de la relation contractuelle existante entre la société Seniors Adom et le client, ce dernier a la possibilité, préalablement à toute action contentieuse, de soumettre ce litige à la structure par mail : seniors-adom@orange.fr ou par courrier : Seniors Adom - 5 allée Delamarre - 93190 Livry Gargan.

3- FOURNITURE DE MATERIEL ET DE PRODUITS D'ENTRETIEN

Le client s'engage à fournir les matériels et produits conformes à la législation en vigueur et à les conserver dans leur conditionnement d'origine. Ils devront être à disposition de l'intervenant(e) en bon état de fonctionnement.

4- ASSURANCE

Seniors Adom déclare être assuré pour les dommages causés par ses salariés au domicile du client.

Toutefois, Seniors Adom ne pourra être tenu responsable du préjudice causé par la détérioration du matériel et des produits fournis par le client, ni d'une responsable d'une usure normale du matériel ou mobilier.

Toute contestation ou dommage constaté devra nous parvenir par écrit dans les huit jours suivants, sans préjudice pour le client de la possibilité d'engager d'autres actions légales.

5- CREDIT D'IMPOT OU AVANCE IMMEDIATE

Le client peut bénéficier d'un crédit d'impôt s'il engage des dépenses au titre des services à la personne qui lui sont rendus à sa résidence principale ou secondaire située en France dans la limite et selon les conditions prévues à l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts. Le client peut également y prétendre s'il a engagé les dépenses à la résidence de l'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier article L.232-2 du code de l'action sociales et des familles. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.impots.gouv.fr.

L'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts institue une aide qui prend la forme d'un crédit d'impôt égal à 50% des dépenses effectuées, y compris la TVA, en paiement de prestations réalisées par les organismes agréés. Les dépenses sont éligibles à cet avantage fiscal dans la limite de 12.000€ par an et par foyer fiscal. Ce plafond est éventuellement majoré de 1.500 € par enfant ou ascendant de plus de 65 ans à charge vivant sous le toit du contribuable, sans toutefois pouvoir excéder 15.000€.

Cette limite est portée à 20.000€ pour les contribuables mentionnés au 3)de l'article L.341-4 du Code de la Sécurité Sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation éducation de l'enfant handicapé prévu par le deuxième alinéa de l'article L.541-1 du même code.

La loi de finances pour 2017 généralise le crédit d'impôt pour l'emploi d'une personne à domicile au 1er janvier 2017 : actifs ou non actifs bénéficient désormais du même avantage, à savoir un crédit d'impôt.

L'Avance Immédiate, mise en place par l'Urssaf, est un service gratuit et optionnel qui vous permettra de bénéficier immédiatement du crédit d'impôt. Ce service s'adresse uniquement aux prestations dites de « confort » et ne concerne pas les clients ayant une aide APA CNAV ou autre.

Un processus d'activation est à valider. Il faut se référer à la documentation fournie par Seniors Adom sur le sujet.

6- PENALITES DE RETARD

Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, au paiement des pénalités de retard sur la base du taux BCE majoré de dix (10) points et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Tout défaut de paiement entraînera la suspension immédiate de toutes prestations sans aucune indemnisation.

Seniors Adom se réserve également le droit de mettre fin au contrat en cas de non-respect des présentes conditions générales de vente.

7- CLAUSE PENALE

De convention expresse, le défaut de paiement de nos prestations entraînera l'exigibilité, à titre de dommages des intérêts et de clause pénale, d'une indemnité égale à 15% des sommes restant dues.

8- CONDITIONS PARTICULIERES

Le client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout salarié qui lui a été proposé par Seniors Adom pour effectuer des prestations à son domicile et ce pendant une durée de 2 ans après l'arrêt du contrat client avec Seniors Adom.

RAPPEL DES DISPOSITIONS PROTECTRICES DU CODE DE LA CONSOMMATION

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 ;
- 3° Le cas échéant, le fait que le consommateur supporte les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, le coût de renvoi du bien lorsque celui-ci, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste ;
- 4° L'information sur l'obligation du consommateur de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services, de distribution d'eau, de fourniture de gaz ou d'électricité et d'abonnement à un réseau de chauffage urbain dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation ; ces frais sont calculés selon les modalités fixées à l'article L. 121-21-5 ;
- 5° Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 121-21-8, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation ;
- 6° Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, dont la liste et le contenu sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

II. — Si le professionnel n'a pas respecté ses obligations d'information concernant les frais supplémentaires mentionnés au I de l'article L. 113-3-1 et au 3° du I du présent article, le consommateur n'est pas tenu au paiement de ces frais.

III. — La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information mentionnées à la présente sous-section pèse sur le professionnel.

Art. L. 121-18 - 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.

Art. L. 121-18-1 - Le professionnel fournit au consommateur un exemplaire daté 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 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens et les contrats de prestation de services incluant la livraison de biens. Le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

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.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévue au premier alinéa du présent article. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues au présent article pèse sur le consommateur.

Art. L. 121-21-5 - Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-21, le professionnel 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 au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa 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.

Art. L. 121-21-7 - L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties soit d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, soit de le conclure lorsque le consommateur a fait une offre.

L'exercice du droit de rétractation d'un contrat principal à distance ou hors établissement met automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur autres que ceux prévus aux articles L. 121-21-3 à L. 121-21-5.

Art. L. 121-21-8 - Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

Art. L. 121-23 - Toute infraction aux articles L. 121-18-1 et L. 121-18-2 est punie d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 €.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également, à titre de peines complémentaires, l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement.

A l'occasion des poursuites pénales exercées contre le vendeur, le prestataire de services ou le démarcheur, le consommateur qui s'est constitué partie civile est recevable à demander devant la juridiction répressive une somme égale au montant des paiements effectués ou des effets souscrits, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, de l'infraction définie au présent article encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 du même code, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code. L'interdiction mentionnée au 2° du même article 131-39 porte sur l'activité dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise. Les peines prévues aux 2° à 7° dudit article ne peuvent être prononcées que pour une durée de cinq ans au plus.

Art. L. 121-24 - Nonobstant toute stipulation contraire, le consommateur ne peut être privé de la protection que lui assurent les dispositions prises par un Etat membre de l'Union européenne en application de la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, lorsque le contrat conclu à distance ou hors établissement présente un lien étroit avec le territoire de cet Etat.

Art. L. 121-26 - La présente section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi qu'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 sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

Art. L. 122-8 - Quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit sera puni d'un emprisonnement de trois ans et d'une amende de 375 000 euros ou de l'une de ces deux peines seulement, lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte.

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

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues à l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice ne peuvent excéder une durée de cinq ans. Elles peuvent être prononcées cumulativement. Les personnes morales déclarées responsables pénalement, dans les conditions prévues à l'article 1212 du même code, de l'infraction définie au présent article encourent, outre l'amende suivant les modalités prévues à l'article 131-38 dudit code, les peines prévues aux 2° à 9° de l'article 131-39 du même code.

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

Lorsqu'un contrat est conclu à la suite d'un abus de faiblesse, celui-ci est nul et de nul effet.

Art. L122-9 - Les dispositions de l'article L. 122-8 sont applicables, dans les mêmes conditions, aux engagements obtenus :

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

Art. L122-10 - Les dispositions des articles L. 122-8 et L. 122-9 sont applicables à quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour se faire remettre, sans contreparties réelles, des sommes en numéraire ou par virement, des chèques bancaires ou postaux, des ordres de paiement par carte de paiement ou carte de crédit, ou bien des valeurs mobilières, au sens de l'article 529 du code civil.

Art. L122-11 - I. - Une pratique commerciale est agressive lorsque du fait de sollicitations répétées et insistantes ou de l'usage d'une contrainte physique ou morale, et compte tenu des circonstances qui l'entourent :

- 1° Elle altère ou est de nature à altérer de manière significative la liberté de choix d'un consommateur ;
- 2° Elle vicie ou est de nature à vicier le consentement d'un consommateur ;
- 3° Elle entrave l'exercice des droits contractuels d'un consommateur.

II. - Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération :

- 1° Le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance ;
- 2° Le recours à la menace physique ou verbale ;
- 3° L'exploitation, en connaissance de cause, par le professionnel, de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit ;
- 4° Tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur ;
- 5° Toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

Art. L 133-4 - Lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.