**INFORMATION DU CONSOMMATEUR**

* Devis
* Droit à rétractation
* Recours possible au Médiateur de la Consommation
* Avantages fiscaux liés aux Services à la Personne
* **Devis**

La remise d’un devis n’est pas obligatoire sauf dans le cadre des services à la personne  
(Arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur sur les prestations de services à la personne – Journal officiel du 25 mars 2015).

Il engage à maintenir pendant un certain temps (défini par le devis) le prix qui y est indiqué.

Le devis dans les SAP : les obligations des organismes  
L’arrêté du 17 mars 2015 relatif à l'information préalable du consommateur précise le cadre juridique du devis dans les SAP.  
Ainsi, un devis personnalisé doit être fourni gratuitement à tout consommateur auquel l’organisme propose un service ou un ensemble de services dont le prix mensuel est supérieur ou égal à 100 € TTC.  
Sur demande du consommateur, un devis personnalisé est fourni gratuitement pour toute prestation ou tout ensemble de prestations dont le prix mensuel est inférieur à 100 € TTC.  
Un exemplaire du devis est conservé par le professionnel pendant une durée minimum d'un an.  
Le prestataire de service affiche de façon visible et lisible dans les lieux de vente et sur les offres de services proposées à distance la phrase suivante : « Le vendeur remet gratuitement un devis personnalisé au consommateur à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations dont le prix total est supérieur ou égal à 100 € TTC ou au consommateur qui lui en fait la demande ».

Le devis mentionne :

1° La date de rédaction et la durée de validité de l'offre ;  
2° Le nom ou la raison sociale et l'adresse du prestataire de service ;  
3° Le numéro de la déclaration si elle a été faite, d'agrément ou d'autorisation du prestataire de service ;  
4° Le nom et l'adresse du consommateur ;  
5° Le lieu où les lieux de l'intervention ou la zone d'intervention indiqués par le  
consommateur ;  
6° La description de chaque prestation proposée ;  
7° Le ou les modes d'intervention proposés (prestation, mandat ou MAD) ;  
8° Le nombre d'heures de travail correspondant à chaque prestation proposée sauf si cette indication n'est pas pertinente compte tenu de la nature de la prestation ;  
Ces dispositions entrent en vigueur le 1er juillet 2015.  
9° Le prix horaire ou, lorsque le rapport à l'unité horaire n'est pas approprié, le prix forfaitaire pour chaque prestation proposée ;  
10° Le cas échéant, le taux de TVA applicable à chaque prestation ;  
11° Le montant total à payer ou, si le contrat n'a pas de durée déterminée par avance, le montant total mensuel ou hebdomadaire ;  
12° Le cas échant, le montant détaillé de tous les frais annexes mentionnés à l'article

4. Les montants prévus au 11° et au 12° sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises.

Le devis comporte, de façon visible et lisible, l'une des mentions suivantes : « Dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de travailleurs, le prestataire de service reste l'employeur. »

Dans le cadre d’une Association Intermédiaire, le devis sera élaboré en fonction du nombre d’heures dont le client estime avoir besoin multiplié par le prix d’une heure de mise à disposition pour le type de qualification demandé.

* Droit à rétractation

*Dans le respect de l’article L.221-11 du Code de la consommation, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans nous donner de motif, dans un délai de quatorze jours.  
Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de signature de l’ordre de travail qui met à disposition le personnel que vous nous avez commandé.  
Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence  
Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez nous notifier avant l'expiration du délai de rétractation, votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté à l’adresse ci-dessous. Vous pouvez utiliser le formulaire qui se trouve en bas du Contrat de MAD que vous avez signé, ou utiliser ce modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire :*

**À l’attention de l’association LE TREMPLIN, 33 boulevard Georges Bizet – 59650 Villeneuve d’Ascq ou par email : contact@tremplin-services.fr**

* **Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat de mise à disposition de personnel**
* **Compte tenu du caractère urgent de ma demande de mise à disposition, je renonce à mon délai de rétractation de 14 jours et souhaite que la prestation soit assurée à la date du : ……**

**La demande de mise à disposition de personnel concerne les activités suivantes :**

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………...**

* **Demande de mise à disposition commandée le :**
* **Nom et adresse de l’utilisateur :**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………..**

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Signature**

**Fait à , le**

**Pour votre information**

*Si vous avez demandé de commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, vous devrez seulement nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été effectivement fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.*

Vous trouverez également toutes ces informations sur le site internet du Tremplin : www.tremplin-services.fr

* Recours possible au Médiateur de la Consommation

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’Association des Médiateurs Européens (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, 11 Place Dauphine 75001 Paris.

L’information est également consultable sur le site internet du Tremplin : [www.tremplin-services.fr](http://www.tremplin-services.fr)

* Avantages fiscaux liés aux Services à la Personne

Pour les Particuliers, s'agissant des services à la personne, selon l'article 199 sexdecies du Code Général des Impôts, les mises à disposition ouvrent droit à réduction d'impôt ou crédit d'impôt selon un plafond spécifique fixé par la loi de finances en vigueur

[www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile](http://www.impots.gouv.fr/portail/particulier/emploi-domicile)