

CONTRAT DE PRESTATION HORS ETABLISSEMENT

Entre Dom'Services Plus, Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (S.A.A.D) dont le siège social est situé 32, Rue de Sept Fons 03290 DOMPIERRE SUR BESBRE ayant obtenu l'autorisation du Conseil Départemental de l'Allier, par arrêté départemental, en date du 24/10/2021, pour 15 ans (23/10/2036) et / ou l'Agrément n°424 854 941 délivré par la DIRECCTE de l'Allier, en date du 1^{er} janvier 2022, pour une durée de 5 ans (31/12/2027), représentée par Mme Carinne BOUCHY agissant en qualité de Directrice par délégation de pouvoirs.

D'une part, ci-après nommée la Structure et

Madame, Monsieur, ou son représentant légal

Nom/ Prénom :

Adresse :

Téléphone : Mail :

D'autre part, ci-après nommé « Le client »**PREAMBULE :**

Le Client a sollicité la Structure dans le cadre de prestations au domicile ou à partir du domicile. Le Client a été informé des différents services apportés par la Structure. Le présent contrat est conclu conformément à la législation française et notamment aux règles du droit de la consommation.

« Le prestataire 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. »

CECI ETANT DIT, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :**ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités d'intervention au domicile du client.

ARTICLE 2 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents régissant l'accord des Parties sont :

- Le présent Contrat
- Les Annexes, à savoir :
 - Annexe 1 : Coupon de rétractation
 - Annexe 2 : Articles du code de la consommation
 - Annexe 3 : Devis N°..... en date du
 - Annexe 4 : Livret d'accueil et règlement de fonctionnement de l'entité.

Les documents contractuels mentionnés ci-dessus constituent l'intégralité des accords intervenus entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes. Il est entendu que ces documents contractuels s'expliquent mutuellement. Toute modification du présent contrat devra faire l'objet d'un avenant.

ARTICLE 3 : LA DUREE DU CONTRAT

Choisir une des trois options présentées ci-après :

- Option n°1 : Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée
- Option n°2 : Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée débutant le pour prendre fin le
- Option n°3 : Le présent contrat est conclu pour une durée d'une année à compter de sa signature. Il est tacitement reconductible.

La structure avertit le client par écrit de la possibilité de ne pas reconduire le contrat au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme du contrat.

ARTICLE 4 : DEROULEMENT DE LA PRESTATION**4.1. L'évaluation individuelle préalable**

L'intervention prévue par le présent contrat fait l'objet d'une évaluation individuelle préalable.

4.2. L'évaluation dans le cadre du suivi du client

Une visite annuelle est fixée avec le professionnel de la structure afin d'apprécier sa situation et l'efficacité de la prestation apportée. Cette évaluation est susceptible de modifier la prestation ci-après déclinée, entraînant la conclusion d'un avenant au présent contrat. Pour toute question relative à la prestation, le client a la possibilité de contacter Mmeresponsable de secteur désignée au sein de l'entité au **04-70-34-57-21**.

4.3. Le contenu de la prestation :

-
-
-

(Détaillez le contenu de la prestation, les prestations sont susceptibles de varier en fonction des résultats de l'évaluation, des besoins ou des demandes des usagers).

4.4. Le rythme des interventions Préciser les tranches horaires prévues.

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	dimanche
Matin 7H -12H							
Midi 12H -14H							
Après-midi 14H -18H							
Soirée 18H - 21H							
Nuit 21H – 6H							

4.5. Modification des interventions par Dom'Services Plus.

En cas d'imprévu (absence de l'intervenante, congés...), ces interventions prévisionnelles pourront être modifiées. Le remplacement des intervenants est organisé par Dom'Services Plus, en priorité pour les actes essentiels et auprès des usagers fragiles. A l'exception des changements d'horaires et d'intervenante de moins d'une heure, l'utilisateur sera informé des éventuels changements (intervenante ; jours et horaires d'intervention) par le service, soit lors de la remise du planning mensuel, soit par téléphone ou encore par l'intervenante lors de la vérification des jours et horaires planifiés (modification portée directement sur le planning papier ou par mail de l'utilisateur).

ARTICLE 5 : L'ENGAGEMENT DES PARTIES.

5.1. ENGAGEMENTS DE LA STRUCTURE :

Dans le cadre du présent contrat la Structure s'engage à :

- Répondre au mieux aux attentes du client ;
- Garantir la confidentialité des informations transmises par le client dans le cadre de la constitution de son dossier
- Fournir la prestation convenue selon les modalités prévues au présent contrat
- Fournir l'attestation annuelle pour la déclaration fiscale conformément à la législation en vigueur ;
- Enregistrer, étudier et répondre aux réclamations du client ;
- Remettre les éléments relatifs aux droits des clients, et notamment le livret d'accueil et le règlement de fonctionnement de la structure. En signant le contrat, le client atteste les avoir reçus et acceptés.

5.2. Paiement des heures déjà effectuées

- En cas de suspension, résiliation ou rupture du contrat, l'entité exigera le paiement par le client ou ses ayants droit de la totalité des heures effectuées dans le cadre du présent contrat.

5.3. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Dans le cadre du présent contrat, le client s'engage à :

- Remplir et remettre à la structure les informations nécessaires à la constitution de son dossier ainsi qu'à la facturation des prestations.
- Autoriser DOM SERVICES PLUS à installer un badge nominatif à son domicile qui permettra la réalisation de la **télégestion**. Ce système permet en effet aux intervenantes de pointer les horaires d'arrivée et de départ au moyen d'un Smartphone. En positionnant le téléphone sur le badge nominatif, cela déclenche le début et fin d'intervention effectivement réalisées au domicile du bénéficiaire. Ce badge est propriété de l'association ; il devra nous être restitué en cas de résiliation du service, de départ, ou de tout autre motif qui mettra fin à nos interventions. En l'absence de restitution du badge, mais aussi en cas de perte et/ou

de dégradation compromettant son bon fonctionnement du fait de l'utilisateur, celui-ci sera facturé à l'utilisateur (valeur d'achat : 1.20€ TTC au 31/10/2019).

- Faciliter l'exécution du présent contrat notamment :
 - En respectant les dispositions du règlement de fonctionnement,
 - En respectant les conditions essentielles à la bonne exécution de celui-ci, notamment les règles d'hygiène et de sécurité et de respect des intervenants.
 - En garantissant l'accès à son domicile aux heures d'intervention
 - Respecter les jours, les horaires, et la durée des interventions programmées :
En cas d'empêchement de nature à annuler l'exécution de l'intervention, le client s'engage à informer la structure au moins 48 heures à l'avance, excepté en cas de situation d'urgence (hospitalisation, placement) où la structure devra être prévenue avant le déroulement programmé de la prestation. Toute prestation non décommandée sera considérée comme due et facturée au tarif en vigueur.
 - Informer la Structure, en cas d'insatisfaction concernant le déroulement de la prestation afin de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties ;
 - Ne donner aux intervenants de la structure aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits et à n'effectuer aucune donation, aucun dépôt de fonds, de bijoux ou de valeurs. La Structure ne pourra en aucun cas être tenue responsable, si le client contrevenait à cette obligation.
 - Fournir aux intervenant(e)s à domicile envoyés par l'entité les moyens matériels adaptés et en état de fonctionnement afin de lui permettre d'assurer en toute sécurité et efficacement la nature de l'intervention à domicile.
- Le client est invité à devenir membre bénéficiaire, en application de la décision prise par l'Assemblée Générale le 5 Juillet 2023. Une adhésion annuelle lui sera demandée chaque année, d'un montant de :
- 30€, s'il est domicilié sur le territoire d'intervention de l'Association,
 - 60€ s'il est domicilié sur une commune hors de notre territoire.

Le montant de la cotisation annuelle sera revu annuellement en Assemblée Générale, à laquelle le client-bénéficiaire sera invité en qualité de membre bénéficiaire.

ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIERES DE L'INTERVENTION

Les conditions financières sont fixées par le devis N°.....en date du.....annexé au présent contrat (annexe n°3). Une facture correspondant au nombre d'heures réalisées est envoyée mensuellement et indique les noms des intervenants. Les factures sont payables à réception.

Le client devra régler par :

- Prélèvement automatique
- Chèque bancaire
- CESH préfinancé
- Espèces (étant précisé que ce moyen de paiement n'ouvre pas le droit à l'avantage fiscal prévu par l'article 199 sexdecies du code général des impôts)
- Autres (à préciser)

Choisir l'une des options suivantes :

- Les tarifs de la Structure augmentent chaque année au 1er janvier de X% dans la limite d'un pourcentage fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie et des finances conformément aux articles L347-1 et L313-1-1 du code de l'action sociale et des familles.
- Les tarifs de la Structure évolueront en fonction des tarifs fixés et arrêtés par le Conseil Départemental (décret N°2022-734 du 28/04/2022). Cela concerne les prestations de Dom'Services Plus incluses dans un plan d'aide APA, de compensation PCH ou relevant de l'aide sociale départementale.

Dans tous les cas énoncés ci-dessous, la Structure devra informer le client par écrit dans un délai de 20 jours avant la mise en place des nouveaux tarifs. L'Usager pourra résilier le présent contrat dans un délai de 30 jours à partir de la date de l'information sur l'augmentation tarifaire.

ARTICLE 7 : LA RESILIATION DU PRESENT CONTRAT

7.1 : RESILIATION ANTICIPEE

Option n°1 : Le contrat à durée indéterminée et à durée déterminée

Les parties peuvent mettre fin au contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 1 mois sans avoir à justifier de motifs et sans pénalités financières.

Option n°2 : Le contrat conclu pour une durée déterminée à reconduction tacite

Les parties peuvent mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de trois mois au plus tôt et au plus tard un mois avant le terme du contrat.

7.2 : RESILIATION POUR D'AUTRES MOTIFS

- En cas d'augmentation tarifaire en cours de contrat
- En cas de non-respect des règles d'hygiène et de sécurité : quel que soit la durée du présent contrat, celui-ci pourra prendre fin à l'initiative de l'une des parties sans délai en cas de mise en danger des intervenants ou du client lui-même.
- En cas de défaut de prise en charge financière par un financeur éventuel : le client pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans délais ni pénalités financières.
- En cas d'évolution de la situation du client rendant impossible la poursuite du contrat (placement, pathologie etc.) ... Le client pourra mettre fin au contrat par lettre recommandée avec accusé de réception sans délais ni pénalités financières.

ARTICLE 8 : SUSPENSION DU CONTRAT POUR DEFAUT DE PAIEMENT (facultatif)

La Structure se réserve le droit de suspendre la ou les prestation(s) en cas de défaut de paiement du client après une relance par lettre recommandée restée infructueuse de plus de 30 jours. Cette suspension durera jusqu'au règlement complet de la créance par le client.

ARTICLE 9 : AUTRES CAS DE SUSPENSIONS DU CONTRAT

- En cas de mise en danger des intervenants ou du client lui-même, ou en cas de non-respect des règles d'hygiène et de sécurité, il pourra être mis fin au contrat sans préavis à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. Dans ce cas précis, et afin d'assurer la continuité de la prestation et la sécurité des personnes fragiles, l'entourage ainsi que l'organisme financeur seront avertis de la fin de l'intervention.
- En cas de refus total ou partiel de prise en charge financière, ou en cas de non-renouvellement de celle-ci, il pourra être mis fin au contrat, sans préavis ni pénalités financières. Une copie de la notification de refus de prise en charge sera alors exigée. Les heures déjà effectuées restant à charge du client lui seront facturées au taux horaire net sans prise en charge en vigueur à la date de réception de la notification.
- Dans tous les cas rendant impossibles l'exécution du présent contrat dans les situations d'urgence, tels que le décès ou l'entrée définitive en établissement du client, le contrat prendra fin de plein droit. Dans ces cas, le certificat de décès ou le bulletin d'entrée en établissement seront exigés.
- En cas de non-respect des dispositions du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, chacune d'elles a la possibilité de le résilier, sans préavis ni indemnité,

ARTICLE 10 : LA RETRACTATION DU CLIENT

Dans le cadre de la signature des contrats au domicile des clients, les règles relatives aux contrats hors établissements (articles L221-18 à L221-28 du code de la consommation) s'appliquent au présent contrat.

Dans ce cadre, le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours au cours duquel la prestation ne peut débiter sauf demande expresse du client. Le client a la possibilité de se rétracter en retournant le bordereau de rétractation ci-joint dans un délai de 14 jours à compter de la signature des présentes.

ARTICLE 11 : MENTION REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (R.G.P.D).

Identité des responsables du traitement : Mesdames BOUCHY Carinne et LAMOTTE Magali.

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à assurer la traçabilité des informations, leur instruction et leur archivage. Les destinataires des données sont APOLOGIC (éditeur de logiciels métier). Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et le 25 mai 2018, dans toute l'Union Européenne, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Dom'Services Plus 32, Rue de Sept Fons 03290 DOMPIERRE/BESBRE. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Article 12 : Recours au médiateur de la consommation

En cas de litige avec notre structure concernant le contenu du contrat de prestation ou son exécution, vous avez la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation.

Fait à

Le

En deux exemplaires

Signature du client ou son représentant légal

Signature et cachet de la structure
Représentée par Mme BOUCHY,
En qualité de Directrice par délégation de pouvoirs.

ANNEXE N°1

ANNULATION DE COMMANDE
(Articles L221-18 à L221-28 du Code de la Consommation)

Conformément aux dispositions des articles L221-18 à L221-28 du Code de la Consommation et notamment les dispositions concernant la vente à domicile (contrat hors établissement) si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le coupon de rétractation ci-dessous.

5

Conditions d'annulation :

- compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- **l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception,**
- utiliser l'adresse indiquée ci-bas,
- **l'expédier au plus tard le 14^{ème} jour à partir du jour de la commande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

**COUPON DE RETRACTATION**
(A renvoyer dans les 14 jours)

Je soussigné(e),.....déclare annuler le contrat hors établissement ci-après, conformément aux articles L. 221-21 et L.221-22 du Code de la Consommation.

Nature du bien ou du service commandé :

Date de la commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Fait à Le

Signature du client,

Coupon à découper et à retourner par **lettre recommandée avec accusé de réception**, à l'adresse suivante : Dom'Services Plus 32, rue de Sept Fons 03290 DOMPIERRE/BESBRE., **au plus tard le 14^{ème} jour à partir du jour de la commande, soit leou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**

ANNEXE N°2

ARTICLES DU CODE DE LA CONSOMMATION / LES CONTRATS CONCLUS HORS ETABLISSEMENT

Article L.221-10 :

Le professionnel ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du consommateur avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Toutefois, ne sont pas soumis aux dispositions du premier alinéa :

1° La souscription à domicile d'un abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts ;

2° Les contrats à exécution successive, conclus dans les conditions prévues au présent chapitre et proposés par un organisme agréé ou relevant d'une décision de l'autorité administrative, ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail ;

3° Les contrats conclus au cours de réunions organisées par le vendeur à son domicile ou au domicile d'un consommateur ayant préalablement et expressément accepté que cette opération se déroule à son domicile ;

4° Les contrats ayant pour objet des 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 les contrats mentionnés aux 1° et 2°, le consommateur dispose d'un droit de résiliation du contrat à tout moment et sans préavis, frais ou indemnité et d'un droit au remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée du contrat restant à courir.

Article L221-18 : 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. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Le délai mentionné au premier alinéa 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. 221-4](#) ;

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. Pour les contrats conclus hors établissement, 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

Article L221-20 : Lorsque les informations relatives au droit de rétractation n'ont pas été fournies au consommateur dans les conditions prévues au 2° de l'article [L. 221-5](#), 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. 221-18](#).

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.

Article L221-21 : Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article [L. 221-18](#), du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article [L. 221-5](#) ou de 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 prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

Article L221-22 : La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation dans les conditions prévues à l'article [L. 221-21](#) pèse sur le consommateur

Article L221-23 : Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article [L. 221-21](#), à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article [L. 221-5](#).

Article L.221-24 : Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

Article L.242-4 : Lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par le consommateur, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux premier et deuxième alinéas de l'article [L. 221-24](#), de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Article L221-25 : Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article [L. 221-4](#) commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article [L. 221-18](#), le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 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 convenue dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

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 ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

Article L221-26 : Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel n'est redevable d'aucune somme si :

1° Le professionnel n'a pas recueilli son accord préalable exprès pour l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation ainsi que la preuve de son renoncement à son droit de rétractation ;

2° Le contrat ne reprend pas les mentions prévues au deuxième alinéa des articles [L. 221-9](#) et [L. 221-13](#).

Article L.221-27 : 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. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Article L221-28 : 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 ;

2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;

5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;

6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;

7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;

8° 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 ;

9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;

11° Conclus lors d'une enchère publique ;

12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;

13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.