



Centre Communal d'Action Sociale

Document individuel de prise en charge

**Services Autonomie à Domicile (SAD) Aide et
Soins Saint-Herblain/Indre**

PREAMBULE

Le présent document individuel de prise en charge (DIPEC) est relatif à la fourniture de prestations d'aide et d'accompagnement et de soins au domicile du bénéficiaire ou à partir de celui-ci. En signant ce document, le bénéficiaire reconnaît qu'un devis personnalisé relatif aux prestations d'aide, lui a été remis. Pour la partie soins, la prise en charge des prestations est assurée à 100% par l'assurance maladie, avec dispense d'avance des frais, sous réserve d'avoir une prescription médicale.

Le Service Autonomie à Domicile (SAD) remet au bénéficiaire, ou son représentant, les documents suivants en annexe :

- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Le règlement de fonctionnement,
- Le formulaire de désignation d'une personne de confiance.

Pour la partie aide,

Le contrat est conclu dans le respect des dispositions du code de la consommation. Le SAD a transmis au bénéficiaire consommateur un devis gratuit, établi en conformité aux dispositions de l'article 7 de l'arrêté et faisant mention du mode d'intervention de la structure.

Par ailleurs, la structure respecte le décret n°2022-734 du 28 avril 2022 sur la transparence financière pour les prestations qu'elle délivre du périmètre de l'autorisation :

- Prestations dans le cadre de prises en charge légales (Allocation Personnalisée d'Autonomie, Prestation de Compensation du Handicap, Aide-ménagère départementale) ;
- Prestations auprès de personnes âgées dépendantes ou de personnes en situation de handicap (par exemple complément de plan d'aide, prestation caisses de retraite CARSAT etc.)

Entre les parties ;

Le Service autonomie à Domicile Aide et Soins Saint-Herblain Indre constitué de :

Service Autonomie à domicile Aide (SAA) d'ADT44 (association Loi 1901) FINESS ET : 44 004 143 2 et FINESS EJ : 44 000 636 9

Autorisé et habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale par le Conseil départemental de Loire-Atlantique arrêté du 4 octobre 2020.

Disposant d'un agrément service à la personne N° SAP305833543

Service Autonome à domicile Soins (SAS) de St Herblain/Indre

CCAS de Saint-Herblain, 2 rue de l'Hôtel de Ville – BP 50167 44802 Saint-Herblain Cedex, représenté par son Président, Bertrand AFFILE dûment habilité

N° SIRET CCAS : 264 400 342 00012

N° FINESS CCAS : 440018430

N° FINESS SAS: 440013399

Autorisée par l'Agence Régionale Santé de Pays de la Loire par renouvellement tacite le 02 janvier 2017 pour une durée de 15 ans ;

Représentés par les coordonnatrices Aide et Soins

D'une part, ci-après nommée « la structure » ;

Et

Madame, Monsieur, ou le représentant légal (**rayez la mention inutile**)

Nom de naissance, Prénom de l'utilisateur :

Nom d'usage :

Domicile :

Téléphone :

Identité nationale de santé (INS) du patient vérifiée et validée à l'aide de :

- ☐ Carte nationale d'identité
- ☐ Passeport
- ☐ Titre de séjour

D'autre part, ci-après nommé « le bénéficiaire »

Le bénéficiaire et le SAD Aide et Soins Saint-Herblain/Indre, ensemble ci-après dénommés « parties », sont convenues de ce qui suit ;

Article 1 – Objet du DIPEC aide et soins

Le présent contrat a pour objet de définir les prestations et l'accompagnement délivrés par le service autonomie mixte au bénéficiaire à son domicile et d'en préciser leurs objectifs et modalités de réalisation.

Il fixe les droits et obligations de chacune des parties.

Article 2 – Déroulement des prestations

2.1. L'évaluation individuelle préalable

L'intervention prévue au domicile du bénéficiaire fait l'objet d'une évaluation individuelle préalable qui permet de déterminer les besoins et les attentes de la personne accompagnée. Cette évaluation est organisée par la responsable de la coordination du SAD. Si possible elle est réalisée conjointement par les coordinatrices aide et soins.

2.2. Le contenu de la prestation aide et des soins et l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé

ACTES pour le soin :

- ☐ Toilette
- ☐ Nursing
- ☐ Soins

ACTES pour l'aide :

- ☐ Aide matérielle et à la vie quotidienne
- ☐ Aide à la personne

PRECONISATIONS pour l'aide et le soin :

- ☐ Aménagement du logement
- ☐ Aides techniques
- ☐ Aide humaine
- ☐ Autres (téléassistance, portage de repas...)

Une fois l'évaluation préalable faite et la nature des besoins arrêtée au regard notamment du projet de service de la structure, un projet d'accompagnement personnalisé est élaboré par les professionnels intervenants de l'équipe pluridisciplinaire avec la participation du bénéficiaire ou de son représentant légal le cas échéant.

2.3. L'évaluation pour le suivi de l'accompagnement du bénéficiaire

La visite annuelle par les encadrants aide et soins permet de réévaluer la situation de la personne et adapter l'accompagnement aux évolutions.

Article 3 – Engagements des parties

3.1. Engagements de la structure

Dans le cadre du présent DIPEC, la structure s'engage également à :

- Répondre au mieux aux attentes et besoins du bénéficiaire ;
- Sauf secret professionnel partagé, assurer la confidentialité des informations transmises par le bénéficiaire dans le cadre de la constitution de son dossier en vertu de son droit relatif au secret des informations le concernant, garanti par l'article L1110-4 du code de la santé publique et par l'article 9 du code civil.

- À fournir avant le 31 mars de l'année N+1 l'attestation annuelle mentionnée à l'article D7233-4 du code du travail pour le bénéfice du crédit d'impôt ;
- Enregistrer, étudier et répondre à ses éventuelles réclamations ;

3.2. Engagements du bénéficiaire

Le bénéficiaire ou son représentant légal autorise les professionnels du SAD à partager :

Pour l'aide et le soin :

☐ les informations strictement nécessaires le concernant avec les intervenants médico-sociaux

Pour le soin,

☐ son dossier médical informatisé avec les professionnels de santé dans le cadre de sa prise en charge

Dans le cadre du présent DIPEC, les engagements complémentaires du bénéficiaire sont précisés dans le règlement de fonctionnement.

Article 4 – Modalités de révision DIPEC

Comme énoncé en préambule, la modification durable et non exceptionnelle du DIPEC entraîne nécessairement l'actualisation par signature des parties.

Celui-ci sera proposé à la personne accompagnée et assortie d'un délai de réflexion de 14 jours.

Pour l'aide, les évolutions des prix des prestations sont soumises à la procédure de l'article 5 du DIPEC.

Article 5 – Modalités de résiliation du DIPEC

5.1. Clause de résiliation anticipée pour le bénéficiaire

Le bénéficiaire peut mettre fin à son contrat à tout moment :

- Pour l'aide : par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à la structure, moyennant un préavis 30 jours, sans motif et sans pénalités financières,
- Pour le soin : Par écrit au moins huit jours avant la date souhaitée d'interruption de la prise en charge.

5.2. Résiliation pour autres motifs

Pour l'aide et le soin,

- En cas de non-respect des règles d'hygiène et de sécurités et si les prestations établies dans le cadre du présent contrat ne peuvent être réalisées : quelle que soit la durée du présent contrat, celui-ci pourra prendre fin à l'initiative de l'une ou l'autre des parties sans délai en cas d'une situation menaçant la sécurité des intervenants, du fait du bénéficiaire lui-même, ou de sa famille et son entourage. Le service pourra orienter le bénéficiaire vers d'autres structures afin que des solutions alternatives soient trouvées par le bénéficiaire ou son entourage.
- En cas d'évolution de la situation du bénéficiaire rendant impossible la poursuite du contrat (placement, hospitalisation longue durée, déménagement etc.)
- En cas de non-respect du règlement de fonctionnement ou des conditions énoncées dans le document individuel de prise en charge. Le cas échéant, le gestionnaire de la structure peut mettre un terme à la prise en charge du bénéficiaire, après l'en avoir dûment informé. Cette décision intervenant en dernier recours en cas de répétition du comportement après mise en garde de son auteur.

Pour l'aide,

- Les parties peuvent mettre fin au contrat à tout moment, sans avoir à justifier de motifs, et sans pénalité financière. Dans tous les cas de modification ou résiliation, la demande de la personne aidée sera prise en compte moyennant un préavis d'1 mois (ou 48H si le contrat est à durée déterminée de moins d'1 mois).
- En cas de défaut de paiement, le contrat pourra être résilié au terme d'une période de 15 jours à compter d'une mise en demeure restée infructueuse.

Dans tous les cas, le paiement des interventions et frais kilométriques déjà effectués est à la charge de la personne aidée. D'un commun accord entre les parties, le présent contrat prendra fin de plein droit, soit sans délai de préavis ni pénalité financière, dans tous les cas rendant impossible sa poursuite du fait de la personne aidée, dans les situations d'urgence telles que l'entrée en établissement, ou le décès.

Pour le soin,

- La résiliation peut être prononcée par le médecin traitant et/ou le médecin conseil de la caisse d'assurance maladie s'il considère que le bénéficiaire ne relève plus d'une prise en charge du SAS.

En cas d'initiative de la rupture du contrat par la structure, celle-ci s'engage à saisir préalablement les autorités administratives compétentes (ARS et conseil départemental) au moyen de la déclaration des dysfonctionnements graves et des événements indésirables survenus.

Article 6 – Données personnelles

Le consentement de la personne accompagnée est recueilli lors de la visite à domicile d'entrée. La conservation et le traitement de ses données personnelles sont conservés dans le respect de ses droits mentionnés à l'article L311-3 du code de l'action sociale et des familles et du secret professionnel partagé et à partir d'un système d'information mentionné à l'article L312-9 du code de l'action sociale et des familles.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), le bénéficiaire ou son représentant légal dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données personnelles, qu'il peut exercer en adressant un mail à rgpd@aideadomicilepourtous.org ou ssiad@saint-herblain.fr

Volet spécifique aide

Pour ces prestations du périmètre de l'autorisation, la structure applique l'article D311-0-4-1 du code de l'action sociale et des familles, codifiant ce décret sur la transparence financière, selon lequel : «le prix ou le tarif horaire mentionné dans le document individuel de prise en charge et facturé par les services proposant de l'aide et de l'accompagnement à domicile relevant des 6° et 7° du I de l'article L312-1 intègre l'ensemble des frais inhérents à la prestation, à l'exception des éventuels frais annexes correspondant à des exigences particulières ayant fait l'objet d'une demande écrite du bénéficiaire, ou de frais kilométriques pour les prestations d'accompagnement. Ne peuvent, en particulier, être facturés indépendamment du prix ou du tarif horaire des prestations :

- 1° Les frais de gestion administrative ;
- 2° Les coûts éventuels exposés par le service pour le remplacement d'un intervenant en cas d'absence de celui-ci, pour le maintien des intervenants habituels après une absence du bénéficiaire. Le temps de prestation mentionné dans le document individuel de prise en charge correspond au temps effectivement consacré au service auprès du bénéficiaire, à l'exclusion notamment du temps de trajet de l'intervenant. »

Conformément à l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix, la structure procède également à l'affichage du prix des prestations proposées dans ses locaux et sur son site internet le cas échéant.

Article 7 – Durée du DIPEC volet aide

Conformément à l'article D311 IV du code de l'action sociale et des familles, le volet aide DIPEC est établi pour:

Choisir l'une ou l'autres des options suivantes :

- ☐ Option n°1 – Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée
- ☐ Option n°2 – Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée du JJ/MM/AAAA au JJ/MM/AAAA
- ☐ 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.

3.4. Le rythme des interventions

Les jours et horaires d'intervention sont définis par la structure avec le bénéficiaire. Ils ne peuvent être imposés unilatéralement au bénéficiaire.

Merci de préciser les tranches horaires.

Jour	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Matin							
Midi							
Après-midi							
Soirée							

Conformément à l'article D311-X du code de l'action sociale et des familles, en cas d'absence des professionnels intervenants, la structure prévoit leur remplacement dans les conditions précisées dans le règlement de fonctionnement.

Article 8 – Conditions financières

Les conditions financières sont fixées conformément au devis annexé au présent contrat.

Une facture correspondant au nombre d'heures réalisées est envoyée mensuellement. Les factures sont payables à réception. La facture pourra être réglée par virement, chèque bancaire, CESU préfinancé ou Espèces (étant précisé que ce moyen de paiement n'ouvre pas le droit à l'avantage fiscal).

Les tarifs des prestations sont susceptibles d'évoluer annuellement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Pour les services autorisés en vertu de L313-1-1 du code de l'action sociale et des familles et habilités à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale les tarifs de la Structure évolueront en fonction des tarifs arrêtés par le Conseil départemental.

Un courrier d'information mentionnant le délai de prévenance avant la prise d'effet de la modification des prix sera adressé au bénéficiaire. Dans ce délai, il pourra indiquer son refus de la modification qui entraînera la résiliation du DIPEC. L'absence de réponse dans ce délai vaudra acceptation du nouveau prix.

Article 9 – Recours au médiateur de la consommation

En cas de litige avec notre structure, vous avez la possibilité de saisir gratuitement notre médiateur de la consommation aux coordonnées suivantes :

ANM CONSOMMATION

62 Rue Tiquetonne – 75002 PARIS - France.

contact@anmconso.com

Volet spécifique soins

Article 10 – Durée de la prise en charge volet soins

Conformément à l'article D312-3 du code de l'action sociale et des familles, la prise en charge du patient par la structure ne peut intervenir que sur prescription médicale ou renouvellement de celle-ci par un infirmier exerçant en pratique avancée. Ainsi ;

- Si le médecin a indiqué la durée de la prise en charge sur l'ordonnance, l'équipe soins du SAD Mixte doit s'y tenir. Cela implique qu'en l'absence de renouvellement à l'expiration du délai, le service ne pourra plus prendre en charge le patient.
- Si le médecin ne l'a pas précisée, l'ordonnance est valable au maximum 1 an à compter du jour de sa délivrance. Toutefois, en l'absence de durée indiquée, le SAD mixte a la possibilité de raccourcir ce délai avec l'accord du patient.

Le présent contrat est établi pour : ☐ 6 mois , ☐ 1 an ☐ durée inférieure :

Article 11 – Déroulement des soins

11.1. Le rythme des interventions

Le service interviendrafois par semaine à partir du :

En :

- ☐ Première partie de matinée
- ☐ Deuxième partie de matinée

Les horaires de passage, leur fréquence et la durée des interventions sont déterminés en fonction de l'état de santé de la personne, de l'évaluation de l'infirmière coordinatrice et des moyens du SAS. Le rythme des passages est défini en accord avec l'usager. Le SAS s'engage à respecter au mieux la tranche horaire définie au moment de l'évaluation. Les horaires peuvent être amenés à être modifiés en fonction d'aléas tels que des absences de personnels, des urgences ou obligations médicales liées à la prise en soins d'autres usagers et des intempéries.

La structure assure la continuité des interventions, y compris, lorsque les besoins en soins de la personne le nécessitent, les samedis, dimanches et jours fériés que ce soit avec son personnel propre ou par le biais d'un conventionnement avec un infirmier libéral ou un infirmier travaillant en centre de soins infirmiers.

Article 12 – Conditions financières relatives à la prise en soins

Les interventions à domicile ayant lieu sur prescription médicale uniquement, elles sont entièrement prises en charge par la sécurité sociale sous forme d'un forfait soins personnalisés. Dans ce cadre, le SAD mixte prend en charge l'ensemble des soins infirmiers techniques réalisés par des IDEL conventionnés avec le service.

Article 13 – recours et médiations

Les éventuelles réclamations des bénéficiaires doivent être adressées à l'infirmière coordinatrice, par téléphone, par courrier ou par mail à ssiad@saint-herblain.fr

Selon l'article 311-5 du CASF, toute personne prise en charge par un service médico-social ou son représentant légal peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'état dans le département, le directeur général de l'ARS et le président du CD44.

La liste des personnes qualifiées est disponible à l'Agence Régionale de Santé par mail

ARS-DT44-CONTACT@ars.sante.fr ou par courrier :

Agence Régionale de Santé
Délégation Territoriale 44
Liste des personnes qualifiées
17 boulevard Gaston Doumergue
CS 56233
44262 NANTES CEDEX 2

Signatures des parties pour l'ensemble du DIPEC

Fait à....., le, en deux exemplaires originaux dont un (1) est remis au bénéficiaire du SAD .

Le bénéficiaire du SAD ou son représentant légal reconnaît avoir pris connaissance du règlement de fonctionnement du SAD Aide et Soins Saint-Herblain/Indre annexé au présent DIPEC et s'engage à le respecter.

Signature du bénéficiaire ou son représentant légal
(précédée de la mention lu et approuvé) :

Signature et cachet de l'ADT44
Représentée par Geoffroy Verdier,

Signature et cachet du CCAS
Pour le Président du CCAS et par délégation,
Nom du représentant et signature

Pour la partie aide,
Si vous souhaitez annuler votre commande, vous pouvez utiliser ce formulaire.

ANNULATION DE LA COMMANDE
Article L221-18 à L221-28 code la consommation

Conditions :

- Compléter et signer ce formulaire
- L'envoyer par lettre recommandée avec avis de réception
- Utiliser l'adresse figurant au dos
- **L'expédier au plus tard le quatorzième jour à partir du jour de la commande ou si ce délai expire normalement un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant.**
(Le cachet de la poste fera foi concernant le respect du délai de rétractation)

Je soussigné: _____ M. r, _____ Mme r,

résidant à

Déclare annuler la commande ci-après conformément à l'article L.221-21 du code la consommation:

Nature du service demandé:

Date du contrat : Fait à, le...Signature de la personne aidée

Coupon à retourner par lettre recommandée avec accusé de réception à **ADT44 9, rue Marcel Sembat BP 48755
44187 Nantes Cedex 4**

Articles du Code de la Consommation

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° Conclues 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.