CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES (CGS) SHIVA

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

MANDAT

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

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

Attention, dans le cadre d'un mandat/contrat de placement de travailleurs, dit mode mandataire, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue l'intervention à son domicile, ci-après « l'Intervenant(e) à domicile ». En cette qualité d'employeur, le consommateur est soumis à diverses obligations résultant notamment du code du travail, du code de la sécurité sociale et de la convention collective nationale des particuliers employeurs et de l'emploi à domicile IDDC 3239.

Le particulier employeur

- **Mandate SHIVA** pour :
  - Présélectionner et lui présenter, y compris pour des remplacements ponctuels, des intervenant(e)s à domicile parmi lesquels il choisira son salarié à domicile, se faire présenter, uniquement pour les emplois le justifiant, l'extrait de casier judiciaire des intervenant(e)s à domicile avant leur premier jour de travail,
  - L'immatriculer en tant qu'employeur d'intervenant(e)s à domicile, dans le cadre d'un emploi familial, auprès de l'URSSAF de son domicile,
  - Rédiger en son nom et pour son compte et mettre à disposition des intervenant(e)s à domicile les bulletins de paie et notes de remboursements de frais professionnels et de transport. Ces documents, établis sur les instructions du particulier employeur et selon les informations préalablement communiquées, seront disponibles en projet sur l'espace client le 1er du mois suivant l'activité du(des) intervenant(e)(s) à domicile et pendant un délai de 3 jours ouvrés. L'absence d'observation de la part du particulier employeur au cours de ce délai vaut validation desdits documents et instruction donnée au Mandataire de réaliser l'ensemble des démarches et déclarations de son(ses) intervenant(e)(s) à domicile selon les bases financières indiquées, reverser, en son nom et pour son compte, les salaires, frais professionnels et de transport dus à ses intervenant(e)s à domicile selon les bases indiquées sur les bulletins de paie,
  - Etablir, signer et transmettre électroniquement, en son nom et pour son compte, les informations sociales périodiques (télédéclaration nominative trimestrielle) sur ses instructions et selon les informations qu'il aura préalablement communiquées au mandataire et payer électroniquement à l' URSSAF (télépaiement), en son nom et pour son compte, les règlements associés qu'il aura préalablement réglés au mandataire. A cette fin il accepte et il mandate **SHIVA** pour transmettre à l'URSSAF ses données personnelles suivantes qu'il aura communiquées préalablement à **SHIVA** : civilité, prénom(s), nom, date de naissance, adresse, le cas échéant exonération de charges sociales.
  - Recevoir l'ensemble des correspondances de l'URSSAF qui lui sont destinées et notamment son numéro d'immatriculation employeur ainsi que les appels de cotisations, les relances de paiement et les mises en demeure et autorise **SHIVA** à utiliser tous moyens dématérialisés dans ses échanges avec l'URSSAF,
  - Émettre et signer en son nom et pour son compte toutes attestations ou pièces à produire aux intervenant(e)s à domicile (le cas échéant attestations France Travail, certificats de travail, déclarations d'arrêt de travail ou de maladie…), ainsi qu'aux organismes administratifs, sociaux ou fiscaux, compte tenu de son statut d'employeur,
  - Effectuer le cas échéant les formalités nécessaires auprès de la DREETS concernant l'emploi d'intervenant(e) à domicile étrangers en application des dispositions de la loi n°2006-911 du 24 juillet 2006 et du décret n°2007-801 du 11 mai 2007 ainsi que celles liées à l'immatriculation à la sécurité sociale des intervenant(e)s à domicile dépourvus de numéro d'immatriculation,
  - Effectuer le cas échéant en son nom et pour son compte les formalités auprès de l'URSSAF afin d'obtenir le paiement des indemnités d'activité partielle,
  - Lui apporter, sur demande écrite de sa part, une aide à l'élaboration du plan de formation des intervenant(e)s à domicile.
- **Mandate SHIVA, dans le cas où le particulier employeur décide d'adhérer au service de l'avance immédiate de crédit d'impôt et sous réserve de son éligibilité,** pour transmettre électroniquement à l' URSSAF la demande de paiement ainsi que les données personnelles suivantes qu'il aura préalablement communiquées au mandataire: civilité, prénom(s), nom d'usage, nom de naissance, date de naissance, pays de naissance, commune de naissance, adresse postale complète, téléphone portable, adresse e-mail ainsi que ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC).
- **Reconnaît expressément être l'employeur des intervenant(e)s à domicile présentés par SHIVA.**

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

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

*ATTENTION : Le mandat est optionnel. Le particulier employeur mandant peut décider de réaliser lui-même l'ensemble des prestations liées aux déclarations sociales (immatriculation, déclaration paiement de cotisations) auprès des organismes sociaux. Il doit, dans ce cas, en informer le mandataire par tous moyens. Dans un tel cas, le particulier employeur fait son affaire du paiement des charges sociales et de l'édition des bulletins de paye de l'intervenant-salarié, sans que la responsabilité de **SHIVA** ne puisse être recherchée pour la réalisation de ces formalités qui incombent à l'employeur.

ATTENTION : Toute autre mission non listée ci-dessus relève des prérogatives du Particulier Employeur et notamment : le choix, la formalisation, la signature et les modalités et procédure de rupture du contrat de travail liant le Particulier Employeur à ses salariés à domicile, les formalités

liées à la formation de ses salariés à domicile, le suivi médical de ses salariés à domicile, les conditions de travail de ses salariés à domicile (organisation du planning et gestion des horaires, directives et nature du travail, contrôle, sanctions, gestion des congés, etc.), la fourniture de tout ou partie du matériel nécessaire pour le salarié, etc. Pour l'ensemble de ces éléments et rappel de ses obligations et devoirs en tant qu'employeur, le Particulier-Employeur est invité à consulter la convention collective nationale des salariés du Particulier Employeur et de l'emploi à domicile IDDC 3239.

FRAIS D'INSCRIPTION ET FRAIS DE GESTION

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

TARIFS ET REVISION

Avant toute signature de mandat et présentation d'intervenant(e) à domicile, **SHIVA** adresse par voie électronique gratuitement au particulier employeur un devis personnalisé. Le particulier employeur doit accepter ce devis avant toute signature de mandat. Ce devis définit les tarifs horaires, frais d'inscription et frais de gestion. La grille tarifaire est également disponible et consultable en agence. Les tarifs horaires incluent les charges sociales et rémunérations horaires de l'intervenant(e) à domicile. Ces tarifs sont donc révisables à chaque évolution de charges sociales ou du Salaire Minimum conventionnel ou SMIC.

RELATIONS ENTRE LE PARTICULIER EMPLOYEUR ET L'INTERVENANT(E) A DOMICILE

Le particulier employeur est le seul et unique employeur des intervenant(e)s employés pour assurer des tâches ménagères à son domicile.
Il est libre d'accepter ou non les intervenant(e)s à domicile présélectionnés et présentés par **SHIVA**. Il détermine, avec l'intervenant(e) à domicile, les tâches précises, les horaires, la durée de ses interventions et sa rémunération. Il reste libre de définir un salaire horaire différent de celui proposé par **SHIVA** (cf. MANDAT DE PLACEMENT ET DE REALISATION DE FORMALITES ET DECLARATIONS ADMINISTRATIVES, SOCIALES ET FISCALES).
Les obligations liées à la forme et à la signature du contrat de travail ainsi qu'au suivi médical du salarié à domicile demeurent la responsabilité du particulier employeur et de son salarié. Le particulier employeur se fait remettre par **SHIVA** des modèles de contrats de travail tels que reproduits en annexe de la convention collective nationale applicable IDDC 3239 ou sur le site cesu.urssaf.fr :
https://www.cesu.urssaf.fr/info/files/pdf/6237-PE-Contrat-Cesu-CDD.pdf
https://www.cesu.urssaf.fr/info/files/pdf/6237-PE-Contrat-Cesu-CDI.pdf
SHIVA peut apporter, sur demande écrite du particulier employeur, une aide à l'élaboration du plan de formation de ses intervenant(e)s à domicile.

PARTICULIERS EMPLOYEURS / SOUSCRIPTEUR EMPLOYEUR

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

TIERS PAYEUR

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

MODALITES DE DESIGNATION D'UN TIERS PAYEUR

Désignation du Tiers Payeur : Le choix, par le Particulier Employeur, de désigner un Tiers Payeur s'opère de manière spontanée et autonome. Il découle de cette désignation une obligation conjointe et solidaire du Particulier Employeur et du Tiers payeur désigné de paiement des factures.
Incidence Fiscale : Il est explicitement notifié au Particulier Employeur ainsi qu'au Tiers Payeur que, dans le cadre d'une intervention d'un Tiers Payeur, les sommes acquittées par celui-ci n'ouvrent pas droit à l'avantage fiscal de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts.

PREROGATIVES ET RESPONSABILITES

Position de l'Employeur : Indépendamment de la participation d'un Tiers Payeur, le Particulier Employeur conserve intégralement son rôle d'employeur et assure l'ensemble des responsabilités qui y sont attachées.
Engagement Solidaire de paiement : Le Particulier Employeur, en choisissant de désigner un Tiers payeur, s'engage tant en son nom qu'au nom du Tiers Payeur. Cette responsabilité est assumée de manière conjointe et solidaire entre le Particulier employeur et le Tiers payeur. À aucun moment, le Particulier Employeur ne saurait évoquer des dérogations face à **SHIVA**, se basant sur sa relation avec le Tiers Payeur.
La désignation par le Particulier employeur d'un Tiers Payeur ne saurait l'exonérer d'aucune façon de ses obligations vis-à-vis de **SHIVA**. Le Particulier employeur demeure responsable du paiement des factures et s'engage à les régler en cas de défaillance du Tiers payeur.

NOTION DE DOMICILE – CREDIT D'IMPOT

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

ASSURANCE ET RESPONSABILITE CIVILE

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

REMUNERATION DE L'INTERVENANT(E) SALARIE PAR LE PARTICULIER EMPLOYEUR ET VERSEMENT DES COTISATIONS SOCIALES

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

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

Délai de prévenance en cas d'annulation : Toute intervention qui n'aurait pas été annulée par le particulier employeur au moins 72h* (jour ouvré) à l'avance donnera lieu à la facturation de l'intervention habituelle à titre de dédommagement de l'intervenant(e).

*Sauf conditions particulières à consulter en agence

Le particulier employeur accepte d'être facturé de façon mensuelle en fonction des données obtenues à travers « l'application mobile Intervenant » et complétées par les informations éventuellement fournies par le particulier employeur et/ou l'intervenant(e) à domicile, du montant de l'ensemble des salaires, indemnités de frais de transport et de présentation, charges sociales afférentes et de la prestation proportionnelle de **SHIVA** dues au titre des heures travaillées par le ou les intervenant(e)(s) au cours de la période allant du 1 au 31 du mois en cours.

A condition d'avoir obtenu de la part du particulier employeur la provision suffisante et en l'absence d'opposition du particulier employeur, **SHIVA** reversera par la suite le salaire net et les indemnités de frais de transport et de présentation dus à l'intervenant(e) salarié et les charges sociales afférentes aux organismes compétents. En aucun cas **SHIVA** ne pourra reverser aux intervenant(e)s à domicile, salariés du particulier employeur, et aux organismes sociaux des montants supérieurs aux sommes collectées. En aucun cas, **SHIVA** ne pourra être tenu responsable des obligations du particulier employeur notamment en ce qui concerne le versement des salaires, des indemnités de frais de transport et de présentation et des cotisations sociales si ceux-ci ci n'ont pas été adressés à **SHIVA** ou des obligations légales à l'égard des intervenant(e)s à domicile. Le particulier employeur est également responsable des mentions portées sur les bulletins de paye réputés édités à partir des éléments qu'il aura préalablement communiqués à **SHIVA**.

Le nombre d'heures à déclarer permettant l'établissement des fiches de paie mensuelles et le paiement des salaires et des charges sociales afférentes est obtenu selon deux modes différents : Par smartphone lorsque l'intervenant(e) à domicile, salarié du particulier-employeur, déclenche une intervention grâce à l'« Application mobile intervenants » mise à sa disposition par **SHIVA** ou en contactant l'agence **SHIVA**.

Les minutes déclarées par l'intervenant(e) à domicile sont cumulées en fin de mois de façon à pouvoir régler et déclarer à l'URSSAF l'intervenant(e) sur la base d'heure(s) pleine(s).

Le particulier employeur est informé que le travail dissimulé est défini et interdit par les articles L.8221-1, L. 8221-2, L. 8221-3 et L. 8221-5 du Code du travail et susceptible de sanctions pénales, financières et administratives telles que prévues par les articles L8224-1 et L8224-3 du même code.

JOURS FERIES

Le client-particulier-employeur est informé, sauf avis contraire donné lors de la souscription des services auprès de son agence, que lorsque le 1er mai tombe un jour habituellement travaillé, son salarié sera rémunéré de façon habituelle si ce jour est chômé. Si le 1er mai est travaillé, le salarié bénéficiera de sa rémunération en sus (soit une rémunération doublée par rapport à la rémunération habituelle). Par ailleurs, le client-particulier-employeur a également la possibilité, lors de la souscription des services, de signifier à son agence que lorsqu'un jour férié chômé tombe un jour habituellement travaillé, son salarié sera alors rémunéré de façon habituelle. Ceci s'appliquera aux jours suivants : 1er janvier, Vendredi Saint (Alsace-Moselle uniquement), Lundi de Pâques, 8 mai, Jeudi de l'Ascension, Lundi de Pentecôte, Abolition de l'esclavage (DROM uniquement), 14 juillet, 15 août, 1er novembre, 11 novembre, 25 décembre, 26 décembre (Alsace-Moselle uniquement).

AVANCE IMMEDIATE DU CREDIT D'IMPOT

Le particulier employeur peut bénéficier du dispositif de l'avance immédiate de son crédit d'impôt, optionnel et gratuit, mis en place par l'Urssaf, en collaboration avec la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques). Ce service permet au particulier employeur, sous réserve de vérification de son éligibilité et des plafonds applicables, de bénéficier d'une avance de crédit d'impôt prévu aux dispositions de l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

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

A réception de la demande du particulier employeur, **SHIVA** demande l'ouverture de son « compte avance immédiate » auprès de l'URSSAF. Le particulier employeur doit alors accepter l'ouverture de ce compte, vérifier l'intégralité de ses données personnelles, avoir pris connaissance et avoir accepté l'ensemble des mentions relatives à l'avance immédiate du crédit d'impôt sur la plateforme de l'URSSAF.

Grâce à l'avance immédiate, le montant du crédit d'impôt est déduit des montants à régler par le particulier employeur à **SHIVA**, sous réserve du bénéfice du crédit d'impôt et de l'avance immédiate du crédit d'impôt par le particulier employeur et notamment du plafond des dépenses. Il est rappelé au particulier employeur que le bénéfice du crédit d'impôt et de l'avance immédiate du crédit d'impôt sont limités à certains plafonds de dépenses fixés par les articles 199 sexdecies et 200-0 A du code général des impôts auquel il est invité à se reporter. En cas de dépassement du

plafond le particulier devra régler l'intégralité de sa facture, soit 50% réglé auprès de **SHIVA** et 50% qui seront directement prélevés sur son compte par l'URSSAF.
Pour sécuriser le paiement du salaire et des charges sociales de l'intervenant(e) salarié(e), un dépôt de garantie d'un montant de 100 € (somme destinée à être remboursée, qui ne porte pas intérêt, ni n'ouvre droit à l'avantage fiscal) fait l'objet d'un prélèvement le 2 du mois suivant les premières interventions **SHIVA** si vous avez choisi de bénéficier du service de l'avance immédiate, gratuit, dématérialisé et optionnel proposé par l'URSSAF et sous réserve d'éligibilité. Le dépôt de garantie est remboursable sous 45 jours ouvrés sur demande par mail auprès de votre agence **SHIVA** lorsque les interventions sont terminées et sous réserve de déduction de toute somme éventuellement due. Le paiement en titres préfinancés n'ouvre pas droit au bénéfice du crédit d'impôt pour la partie préfinancée.

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

MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT
Toutes les heures effectuées et déclarées par l'intervenant(e) à domicile au titre du mois et non modifiées par le particulier employeur font l'objet d'une facturation à hauteur de 100% à partir du 2 du mois suivant.
Lorsque le particulier employeur n'est pas éligible, n'a pas opté ou n'est pas encore rattaché auprès de l'URSSAF pour l'avance immédiate du crédit d'impôt, les sommes facturées font l'objet d'un paiement de 100% du montant dû le 2 du mois suivant.
Lorsque le particulier employeur est éligible, a opté et est rattaché auprès de l'URSSAF pour l'avance immédiate du crédit d'impôt, les sommes facturées font l'objet d'un paiement de 50% du montant dû le 2 du mois suivant. **SHIVA** envoie alors une demande de paiement à l'URSSAF qui informe le particulier employeur de cette demande de paiement et, sauf contestation par le particulier employeur dans les 48 heures, assure le règlement de 50% des montants dus, correspondant au crédit d'impôt. En cas d'échec de paiement du crédit d'impôt par l'URSSAF via le mécanisme de l'avance immédiate, **SHIVA** prélève alors directement le particulier employeur du solde des montants dus, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.
Toute intervention ayant bénéficié de l'avance immédiate du crédit d'impôt ne peut donner lieu à remboursement.

MOYENS DE PAIEMENT
Les moyens de paiement acceptés sont les chèques, les CESU préfinancés, les espèces, le prélèvement automatique, le virement ainsi que les cartes bancaires dont les paiements se font à travers les serveurs bancaires sécurisés du CIC et d'Atos Worldline. Seule l'utilisation des moyens de paiement suivant ouvrent droit à l'avantage fiscal éventuel de l'article 199 sexdéciès du CGI : prélèvements, virements, cartes bancaires, chèques et quote-part autofinancée des CESU préfinancés.

- **Prélèvements** : En communiquant ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC) à son agence ou directement sur son Espace client sécurisé, le client accepte par avance et sans condition le mandat de prélèvement SEPA et que **SHIVA** procède au paiement des sommes qui lui sont dues en utilisant ces moyens de paiement. Le client autorise également par avance sa banque à débiter son compte à la vue des enregistrements, relevés, factures, notes de débit transmis par la société. A cette fin, le client confirme qu'il est titulaire du compte bancaire. Les informations du mandat de prélèvement SEPA sont consultables à tout moment sur son Espace client (la Référence Unique de Mandat, …). Le client peut modifier ses coordonnées bancaires (IBAN, BIC) directement sur son Espace client sécurisé.
- **Carte bancaire** : En communiquant une carte bancaire comme « moyen de paiement », le client confie à la société l'autorité continue de débiter automatiquement cette carte afin de procéder au paiement des sommes dues pour la facture en cours et les futures factures. Conformément à l'article L 133-8 du Code Monétaire et Financier, l'engagement de payer, donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. A cette fin, le client confirme qu'il est titulaire de la carte à débiter dont il communique les seize chiffres et la date d'expiration ainsi que le cas échéant, les numéros du cryptogramme visuel. Le client peut mettre fin à l'autorité continue s'exerçant sur une carte en supprimant cette dernière comme moyen de paiement sur son Espace Client, espace personnel sécurisé. Lors du paiement et lors de la saisie de la carte bancaire du client, les serveurs sécurisés du CIC/Atos Worldline utilisent le protocole HTTPS (qui signifie que la connexion entre votre ordinateur ou votre mobile et le serveur de paiement est chiffrée par le protocole SSL). Aucune information liée à la carte bancaire des clients ne transite via le site internet de la société. La société n'enregistre en aucun cas les données relatives à la carte bancaire du client. Grâce au système de cryptage, les coordonnées bancaires (numéro de carte de paiement et date d'expiration) communiquées par le client ne peuvent être interceptées par un tiers.
- **CESU préfinancés** : Tout montant réglé par CESU préfinancés ne peut être remboursé. L'attention du particulier-employeur est attirée sur le fait que :
    - En cas paiement par CESU Préfinancés, **SHIVA** ne dispose pas de l'information relative à la part du CESU qui pourrait être financée par un tiers (entreprise, comité social et économique (CSE), etc.) et la part autofinancée par le bénéficiaire ;
    - Certains types de CESU préfinancés sont soumis à des restrictions d'utilisation, c'est le cas par exemple des CESU ADPA (Allocation Départementale Personnalisée d'Autonomie) ou CESU Petite enfance/Garde d'enfant, (services éligibles, mode d'intervention prestataire ou mandataire, etc.). Il incombe au client de s'assurer auprès de l'émetteur que les CESU préfinancés sont utilisables pour les services proposés par **SHIVA**. En cas de refus de paiement par le CRCESU ou l'émetteur, le montant non accepté sera prélevé sur le compte du client par **SHIVA**, ce que celui-ci accepte.
    - L'abondement du CESU préfinancé ou l'aide financière de l'entreprise ou du CSE n'ouvre pas droit au crédit d'impôt donc pas plus à l'avance immédiate du crédit d'impôt ;
    - Si le particulier employeur a utilisé ces moyens de paiement en bénéficiant du dispositif de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le montant du crédit d'impôt au titre de l'année ne correspondra qu'à 50% des sommes réglées hors partie préfinancée ;
    - En tout état de cause, en cas de règlement par CESU préfinancés de prestations ayant bénéficié de l'avance immédiate du crédit d'impôt, l'administration fiscale pourra ajuster le montant du crédit d'impôt et prélever sur le compte du client le montant non-auto financé des prestations payées avec des CESU préfinancés.

La facturation des services **SHIVA** aura lieu le 1er de chaque mois pour le mois précédent (pour tous les moyens de paiement).
Le défaut de règlement des ces services entraîne l'inscription sur le fichier d'exclusion des clients débiteurs.

AVANTAGE FISCAL
SHIVA délivre une attestation fiscale avant le 31 mars de l'année civile, pour les heures effectuées et payées au cours de l'année civile précédente. Cette attestation, jointe à la déclaration d'impôts du particulier employeur, permet d'obtenir le bénéfice du crédit d'impôt dans les conditions et

limites prévues par les articles 199 sexdecies et 200-0 A du code général des impôts (consultables sur www.legifrance.gouv.fr), sous réserve de modification de la législation.
A cet effet, le particulier employeur doit reporter le montant indiqué dans l'attestation fiscale délivrée par **SHIVA** en ligne 7DB de sa déclaration de revenus. Le cas échéant, il devra reporter le montant des aides perçues (abondement du CESU préfinancé ou aide financière de l'entreprise ou du CSE) en ligne 7DR de sa déclaration de revenus.
L'attention du particulier-employeur est attirée sur le fait que :

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

RESILIATION DU MANDAT

À tout moment, le mandat peut prendre fin à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, à charge pour elle d'en avertir l'autre partie par courrier recommandé ou par email avec un préavis de un (1) mois, afin que SHIVA puisse finir de réaliser l'ensemble de ses obligations confiées dans le cadre du mandat et relatives aux interventions effectuées par l'intervenant(e) à domicile préalablement à la rupture du mandat.
Dans l'hypothèse où le client souhaiterait contester un service fourni par **SHIVA**, celui-ci s'engage à régler la facture/note de débit et à faire parvenir à **SHIVA** par écrit l'objet de sa réclamation dans les meilleurs délais via le site Centre d'aide **SHIVA** (assistance.shiva.fr). Le service client **SHIVA** se mettra alors en relation avec le client pour analyser sa demande. Le particulier employeur a pris connaissance du fait que les sommes éventuellement dues à **SHIVA** constituent notamment des salaires et des charges sociales et que le non-paiement de ces sommes peut être assimilé à du travail dissimulé et est passible de sanctions pénales.
Si le particulier employeur décide de rompre son mandat et de poursuivre sa collaboration avec un(e) intervenant(e) à domicile présenté par **SHIVA**, dans un délai de 12 mois (à compter de la rupture de mandat), il lui sera facturé une somme de 1 500 € TTC en règlement des frais de présentation et de placement de cet(te) intervenant(e) à domicile.
Le client est invité à sauvegarder l'ensemble de ces documents disponibles sur son Espace Client (factures, fiches de paie, etc.) sur un autre support afin de pouvoir consulter ces documents ultérieurement.

DROIT DE RETRACTATION

Le particulier employeur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la signature de son devis pour se rétracter en adressant un courrier recommandé à son agence **SHIVA** ou en remplissant le formulaire de rétractation joint au mandat et disponible sur le site www.shiva.fr. Si le souscripteur employeur souhaite voir l'intervention commencer avant l'expiration du délai de rétractation, il en fait la demande expresse auprès de **SHIVA** qui en conserve une trace sur un support durable, sans que cela ne vaille renonciation au droit de rétractation. En cas d'exercice de son droit de rétractation, le souscripteur employeur qui a demandé expressément à voir l'intervention commencer avant l'expiration du délai de rétractation reste redevable du coût des interventions réalisées jusqu'à la réception de sa rétractation par **SHIVA**.

NON-DISCRIMINATION

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

LITIGES

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

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

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

POLITIQUE LIEE AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

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

DISPOSITIF DE SURVEILLANCE

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

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

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

ENQUETE SATISFACTION

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