

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Toute collaboration avec la société SHIVA GROUPE, au capital social de 1.500.000 euros, ayant son siège social sis au 7 rue de la Baume 75008 PARIS RCS PARIS 443 977 871, n° de déclaration simplifiée : SAP 443977871, acte n° 2012058-0013, dont le nom commercial est Shiva, désignée "entreprise mandataire" entraîne l'application sans réserve de l'intégralité des conditions générales suivantes :

■ Frais d'inscription et frais de gestion

Le souscripteur-employeur (le client de Shiva) doit obligatoirement acquitter une inscription initiale de vingt euros (20,00 € TTC) et des frais de gestion mensuels d'une valeur de vingt euros (20,00 € TTC) (hors services ponctuels) pour bénéficier des services de Shiva à savoir 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. Les services de Shiva sont mentionnés ci-après dans la rubrique "Mandat". Le client accepte d'être prélevé de façon mensuelle sur son compte à partir du premier mois de service, les frais de gestion mensuels restant dus tous les mois jusqu'à la rupture du mandat qui devra être signalée par écrit en recommandé à Shiva avec un préavis de un (1) mois suivant la réception du courrier de rupture du fait de la gestion sociale et administrative que le mandat implique. Les frais de gestion mensuels sont définitivement acquis à Shiva en totalité dès leur prélèvement tant que le mandat sera en vigueur, et ce quel que soit le nombre d'heures travaillées par l'intervenant du souscripteur-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 paiement et d'accomplissement des formalités administratives.

■ Modalités 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 sexdécies du CGI : prélèvements, virements, cartes bancaires, chèques et la quote-part autofinancée des CESU préfinancés. En communiquant ses coordonnées bancaires (IBAN ou carte bancaire), le CLIENT accepte par avance et sans condition que la société 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. En signant le mandat SEPA, le CLIENT autorise la société à débiter son compte bancaire (prélèvement SEPA) du montant correspondant au prix TTC de toutes les sommes dues à la société. A cette fin, le CLIENT confirme qu'il est titulaire du compte 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 commande en cours et les futures commandes. 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 au sein de son compte personnel à travers le portail internet sécurisé de la SOCIETE. 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.

■ Mode mandataire

SHIVA est un organisme de services à la personne déclaré auprès des services compétents en mode mandataire dans le cadre des dispositions de l'article L7232-6 du code du travail. Le consommateur signe un mandat aux termes duquel il confie à SHIVA la réalisation de tâches administratives lui incombant en sa qualité d'employeur d'intervenant à domicile (immatriculation / réalisation des fiches de paye/ documents de fin de contrat/ paiement des salaires et charges sociales). La signature du mandat par le client est obligatoire pour bénéficier des services SHIVA. Attention, dans le cadre d'un contrat de placement de travailleurs, dit mode mandataire, le consommateur est l'employeur de la personne qui effectue la prestation à son 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 la convention collective nationale du Particulier Employeur n°3180. En revanche, les obligations liées à la signature et à la forme du contrat de travail ainsi qu'au suivi médical du salarié (visite médicale d'embauche, etc...) demeurent la responsabilité du souscripteur-employeur et de son salarié sans que la responsabilité de SHIVA puisse être engagée à ce titre. Il est rappelé que les rapports entre le souscripteur-employeur et son salarié sont régis par les dispositions de la Convention Collective Nationale du Particulier employeur et par celles du Code du travail, dispositions auxquelles le particulier employeur et son salarié sont invités à se reporter.

■ Crédit d'impôts de 50%

Dans les conditions et limites posées par l'article 199 sexdécimies du CGI (sous réserve de modification), le client recevra de l'entreprise mandataire une attestation fiscale lui permettant de bénéficier d'un crédit d'impôt de 50% du montant des salaires, indemnités, charges sociales* et frais administratifs réglés dans l'année au(x) salarié(s) du souscripteur-employeur-mandant (le client), aux organismes sociaux compétents* (URSSAF...) et au service mandataire (Shiva) respectivement. Il appartient au consommateur de s'assurer de son éligibilité à cet avantage fiscal éventuel sans pouvoir rechercher la responsabilité de SHIVA à ce titre.

■ Rémunération des intervenants-salariés et versement des cotisations sociales

Le souscripteur-employeur engage un ou des intervenants pour assurer à son domicile des tâches ménagères ou familiales. Le souscripteur est seul et unique employeur de son ou ses intervenant(s). Les intervenants (salariés par le client) ont au préalable mandaté Shiva pour encaisser les salaires et indemnités qui leur sont dus par les souscripteurs-employeurs (clients). Le souscripteur-employeur mandate quant à lui Shiva pour verser pour son compte à son/ses intervenant(s) les salaires et indemnités de transport et de présentation qui leur seront dus conformément aux instructions du souscripteur-employeur et aux organismes compétents les cotisations sociales correspondantes*. Pour remplir ce mandat de paiement, le souscripteur-employeur accepte d'être prélevé mensuellement, en fonction des données obtenues à travers le serveur téléphonique ou l'application dédiée (cf. section Heures travaillées) et complétées par les informations éventuellement fournies par le souscripteur-employeur et/ou l'intervenant employé, 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(s) au cours du mois précédent. A condition d'avoir obtenu de la part du souscripteur-employeur-mandant la provision suffisante, Shiva reversera par la suite le salaire net et les indemnités de frais de transport et de présentation dus à l'intervenant salarié et les charges sociales afférentes aux organismes compétents. En aucun cas Shiva ne pourra reverser aux intervenants-salariés et aux organismes sociaux des montants supérieurs aux sommes collectées. En aucun cas, Shiva ne pourra être tenu responsable des obligations du souscripteur-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 n'ont pas été adressés à Shiva ou des obligations légales à l'égard des intervenants-salariés. Le souscripteur 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 au paiement des salaires et des charges sociales afférentes est obtenu selon trois modes différents : via un serveur vocal, le salarié appelant depuis le téléphone fixe du particulier-employeur un numéro spécial gratuit, via une application mobile, le salarié du particulier-employeur déclenchant une intervention depuis son mobile grâce à une application dédiée ou en contactant l'agence SHIVA.

Le souscripteur 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.

■ Choix du salarié

En tant qu'employeur, le souscripteur-employeur-mandant reste libre d'accepter ou non le ou les intervenant(s) proposés par Shiva et de définir avec lui (eux) les horaires de travail ainsi que ses tâches précises. Il reste libre de définir un salaire horaire différent de celui proposé par Shiva (cf. Mandat de paiement et d'accomplissement des formalités administratives).

■ Mandat Administratif et de paiement

Afin de se décharger des tâches administratives liées à l'embauche d'un salarié à domicile, le souscripteur-employeur mandate irrévocablement Shiva, qui l'accepte à titre gratuit, pour :

- l'immatriculer auprès de l'URSSAF de son domicile dans le cadre d'un emploi familial pour l'embauche d'un intervenant parmi ceux qui lui seront proposés par Shiva. Il autorise, par ailleurs, Shiva qui l'accepte à recevoir l'ensemble des correspondances de l'URSSAF qui lui sont destinées et notamment son code employeur ainsi que les appels de cotisations. La société Shiva accepte d'être en adresse de correspondances auprès de l'URSSAF*,
- éditer, pour son compte et en son nom, les bulletins de paye aux intervenants-salariés, ainsi que les attestations Pôle Emploi et certificats de travail, la déclaration nominative trimestrielle auprès de l'URSSAF correspondant aux bulletins précités ainsi que toute attestation ou pièce à produire auprès des organismes sociaux ou fiscaux*,
- verser, pour son compte et en son nom, les salaires et indemnités de frais de transport et de présentation dus aux intervenants-salariés à domicile et les charges sociales dues aux URSSAF dont ils dépendent respectivement grâce aux sommes préalablement versées par le souscripteur-employeur-mandant à l'entreprise mandataire par prélèvement mensuel. Le mandat est valable un an à compter de la date de signature. Il est renouvelé par tacite reconduction. Il s'applique pour chacun des services délivrés par un intervenant à domicile proposé par Shiva.

***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. Pour les clients bénéficiaires de la PAJE, le paiement des cotisations sociales et la réalisation des bulletins de paye sont assurés par le centre PAJEMPLOI auquel ils sont affiliés.

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 n°3180

■ Droit de rétractation

Le souscripteur-employeur dispose d'un délai de 14 jours à compter de sa commande 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 la prestation 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 la prestation commencer avant l'expiration du délai de rétractation reste redevable du coût des prestations réalisées jusqu'à la réception de sa rétractation par Shiva. Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats 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.

■ Assurances

Assurances et responsabilités civile : Le souscripteur-employeur déclare avoir souscrit une assurance "multirisque habitation", incluant la garantie responsabilité civile familiale. Cette assurance « responsabilité vie familiale » couvre notamment la responsabilité civile des intervenants dans l'exercice de leurs fonctions.

■ Résiliation du mandat

Le souscripteur-employeur est libre de résilier le mandat à tout moment par courrier recommandé avec un préavis de un (1) mois. 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. Le service client Shiva se mettra alors en relation avec le Client pour analyser sa demande. Le souscripteur-employeur a pris connaissance du fait que les sommes éventuellement dues à Shiva constituent 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.

■ Computation des heures

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

■ Litiges

La responsabilité de Shiva ne pourra être engagée qu'à raison d'une faute commise dans l'exécution de sa mission de mandataire.

■ Médiation de la consommation

Le consommateur a la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du Livre VI du code de la consommation et dont les coordonnées sont les suivantes (L'Association des Médiateurs Européens 11, place Dauphine 75001 Paris), en application de l'article L. 616- 1 du même code.

■ Formation

A la demande et pour le compte de l'employeur, les employé(s) de maison peuvent bénéficier de formation au cours de leur collaboration avec SHIVA.

■ Données personnelles

Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le consommateur 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, Service Protection des Données - 7 rue de la Baume, 75008 Paris, entreprise responsable du traitement des données informatiques. La collecte des données personnelles par SHIVA a pour unique objet la réalisation des prestations offertes par SHIVA. Le traitement des données personnelles collectées est réalisé conformément à la politique de protection des données de SHIVA consultable à l'adresse : www.shiva.fr/notre-politique-de-protection-des-donnees-a-caractere-personnel.

■ Enquête satisfaction

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