

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VIVABENE

(applicables au 1^{er} Mars 2024)

Mise à jour – Janvier 2024

Les présentes Conditions générales de vente définissent les relations contractuelles relatives à l'achat d'une Prestation VIVABENE directement auprès d'une agence VIVABENE. Les Prestations sont opérées par le prestataire dont les coordonnées figurent sur la première page du devis, entreprise juridiquement et financièrement indépendante, ci-après dénommé le « Prestataire » ou « VIVABENE ».

Les Prestations de services à la personne ouvrent droit au crédit d'impôt dans les conditions de l'article 199 sexdecies du Code général des impôts. Elles sont réalisées en mode prestataire. Dans le cadre des présentes conditions générales de vente, le Prestataire reconnaît avoir transmis au client tous les éléments d'informations concernant le(s) service(s) à effectuer, ces informations étant consignées, par écrit, dans les présentes. Les dispositions des présentes conditions sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, mentionnées par écrit, par le biais d'un contrat et d'avenants, bien entendu avant l'accomplissement de tout nouveau service fourni au client. Dans le cadre de l'exécution de la prestation, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose afin de satisfaire le client.

Les conditions spécifiques dérogent aux conditions communes, lesquelles restent applicables à tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

DEFINITIONS

Client : personne physique ayant souscrit à une Prestation VIVABENE auprès du Prestataire dans les conditions définies aux présentes.

Conditions générales de vente ou CGV : le présent document.

Contrat : le devis, le Contrat-Client, les Conditions Générales de vente, leurs avenants éventuels, la fiche de mission ou d'intervention, l'ensemble des documents remis au Client par le Prestataire formant conjointement un tout.

Contrat-Client : les conditions particulières de vente des Prestations souscrites par le Client auprès du Prestataire. La signature du Contrat-Client vaut acceptation des CGV et souscription au Contrat.

Intervenant : salarié du Prestataire ou toute personne physique ou morale réalisant au nom et pour le compte du Prestataire la Prestation.

Prestation : services réalisés par ou pour le compte du Prestataire.

OBJET

Les Conditions générales de vente ont pour objet de définir les modalités de souscription et d'exécution des Prestations VIVABENE commercialisées par le Prestataire.

Elles s'intègrent au Contrat qui régit l'ensemble des relations entre le Prestataire et le Client par lequel le Prestataire fournit au Client une Prestation VIVABENE. Les dispositions du Contrat-Client du Prestataire peuvent déroger aux présentes CGV. Dans ce cas, ce sont les conditions du Contrat-Client qui prévalent.

La liste des Prestations VIVABENE est disponible auprès du Prestataire en agence désignée en première page du Devis

La disponibilité des Prestations dans une zone géographique spécifique peut être amenée à évoluer en fonction de l'activité du Prestataire et du développement de VIVABENE, en qualité de Prestataire de services, le prestataire est seul décisionnaire des professionnels à qui il confie les prestations. Dans tous les cas, le Prestataire ne propose les offres de services que dans la limite des déclarations, agréments et autorisations dont il est titulaire et de la zone géographique autorisée.

Les Prestations peuvent être souscrites :

A l'agence du Prestataire ou au domicile des Clients pour les Prestations ponctuelles et régulières. Le fait de souscrire aux Prestations du Prestataire implique que le Client ait lu et accepté sans réserve les Conditions Générales de Vente.

I - CONDITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES PRESTATIONS VIVABENE

Le Client atteste avoir la capacité juridique pour contracter. En cas de mesure de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) mise en place au profit du Client lors de la souscription du Contrat, ce dernier ne sera souscrit qu'après obtention de l'accord préalable de la personne en charge de la mesure. De plus, le Client s'engage à informer le Prestataire de toute évolution de sa situation personnelle ayant un impact sur le présent Contrat et/ou sa capacité à le poursuivre ou ayant entraîné la mise en place de mesures de sauvegarde (par exemple : curatelle ou tutelle) ou d'une évolution de cette dernière au cours dudit contrat.

I-1 DEVIS

Le Client est informé que toute intervention pourra faire l'objet d'une évaluation à domicile par le Prestataire reprenant les éléments constitutifs de la Prestation tels que : la liste des tâches à réaliser, la durée estimée, le besoin éventuel de produits, petites fournitures complémentaires à la réalisation de la Prestation, les informations essentielles à la bonne réalisation des Prestations, etc...

Le Prestataire remettra gratuitement un devis personnalisé au Client à qui il propose une prestation ou un ensemble de prestations. Sauf précision contraire dans le devis, celui-ci demeure valable pendant une durée de deux mois à compter de sa date d'établissement. Il est considéré comme accepté par le Client à compter de la date de signature par ce dernier et constitue alors un engagement entre les parties valant contrat.

I-2 DÉMATÉRIALISATION

En cas de signature du présent Contrat par voie électronique, ce dernier lui sera transmis par voie dématérialisée. Dans ce cas, il appartient au Client de procéder à l'archivage de tous les documents constituant le Contrat sur le support de son choix. Le client s'engage à communiquer au Prestataire une adresse courriel personnelle valide et à l'informer de tout changement éventuel de cette adresse courriel dans les meilleurs délais.

I-3 INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

I-3-A Droit de rétractation

Le client a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le décompte du délai de 14 jours calendaires commence le lendemain de la conclusion du contrat. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier (à l'adresse indiquée au verso du formulaire détachable intégré au présent contrat) sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client transmette sa communication relative à l'exercice de son droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

I-3-B Effets de la rétractation

En cas de rétractation de la part du client du présent contrat, le prestataire remboursera tous les paiements reçus et non consommés sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le prestataire est informé de la décision de rétractation du client du présent contrat. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client.

Si le client demande à commencer la prestation de services pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel aux prestations qui lui ont été fournies jusqu'à l'information du prestataire par le client de sa volonté de rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

I-3-C Réalisation d'une intervention avant la fin du délai de rétractation

Conformément à l'article L. 221-25 du Code de la consommation, le consommateur peut demander à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de son droit de rétractation en cochant la case prévue à cet effet sur le contrat.

I-3-D Renoncement du client à son droit de rétractation

Dans le cadre des prestations ponctuelles pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation, le client est informé qu'il ne pourra pas exercer son droit de rétractation s'il demande expressément à ce que l'exécution des prestations commence avant la fin du délai de rétractation et qu'il renonce expressément à son droit de rétractation, conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

I-4 MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES PRESTATIONS

I-4-A Souscription des prestations ponctuelles et récurrentes en agence ou au domicile du Client

A l'issue de la présentation des Prestations, de leurs caractéristiques principales et de la remise des Conditions générales de vente, le Client peut souscrire une Prestation VIVABENE Services auprès du Prestataire, en agence ou à son domicile, via la signature du Contrat-Client et devis qui lui aura été remis.

I-5 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

I-5-A Tarifs

Les prix des Prestations sont disponibles en agence, par téléphone ou sur le site internet www.vivabene.fr.

Les prix indiqués sont des prix TTC (toutes taxes comprises) en euros tenant compte de la TVA applicable au jour de la souscription. Ils s'entendent toutes taxes incluses, à l'exclusion des frais liés aux matériels, frais de repas qui restent à la charge du client et de ceux générés par la prestation (frais de déplacement, frais de gestion...) qui seront facturés au client qui l'accepte expressément au tarif alors en vigueur.

Les Prestations de services à la personne bénéficient des taux de TVA réduits prévus par la législation.

Les Prestations sont facturées au tarif en vigueur à la date de signature du Contrat. Ce tarif est susceptible d'évoluer à tout moment selon les modalités de l'article « Modification des conditions d'exécution des Prestations » des CGV.

I-5-B Contrôle interne des heures réalisées

La durée d'exécution des Prestations est enregistrée par VIVABENE dans un système de télégestion.

Le Client accepte sans condition le système de télégestion qui a valeur d'approbation des heures de Prestation réalisées. Pour cela, l'Intervenant signale son arrivée et son départ en transmettant par le biais de son téléphone mobile un QR Code affecté au Client ou à sa géolocalisation, ou par le biais du téléphone fixe du Client, l'Intervenant utilisant alors un numéro gratuit, il n'incombera aucune charge supplémentaire au Client.

I-5-C Non-réalisation de la Prestation

Les Prestations programmées et non effectuées totalement ou partiellement du fait du Client et pour lesquelles le Client ne justifierait pas d'un motif légitime tel que défini par la réglementation et la jurisprudence (exemple : hospitalisation, décès) sont facturées.

Dans le cadre du présent contrat, ne sont pas constitutifs d'un motif légitime, notamment, l'impossibilité d'accéder sur les lieux de la Prestation, l'impossibilité d'assurer une Prestation en toute sécurité, la fourniture de produits ou matériels non conformes ou non adaptés.

Il est ici rappelé que le Prestataire est tenu à une obligation de moyens et non une obligation de résultat. Ainsi, en cas d'impossibilité pour le Prestataire d'effectuer la Prestation pour une raison qui ne lui est pas imputable, sa responsabilité ne pourra pas être engagée.

En revanche, en cas d'impossibilité pour le Prestataire d'assurer la Prestation pour une raison non imputable au Client, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation.

I-5-D Paiement - Facturation

Le montant facturé sera établi sur la base du devis signé préalablement par le Client en tenant compte, le cas échéant :

Du nombre d'heures de Prestations réellement exécutées au titre du Contrat et enregistrés dans le système de télégestion, exception faite des prestations forfaitisées et ajout de prestation demandé par le client tel que prévu dans les présentes CGV. Étant précisé que tout quart d'heure commencé du fait du Client est dû. Seront donc comptabilisées les heures supplémentaires réalisées du fait du Client (par exemple en cas de prolongation de la Prestation à la demande et du fait du Client) et seront déduites les heures de Prestations non réalisées du fait du Prestataire, d'un cas de force majeure ou en raison d'un motif légitime incombant au Client.

Les Prestations non réalisées du fait du Client et non justifiées par un motif légitime. Dans le cadre des Prestations régulières, une facture mensuelle est adressée au Client avant paiement des Prestations. Pour les Prestations ponctuelles, la facture est transmise dans les jours suivants l'exécution de la Prestation.

Le Prestataire ayant opté pour la dématérialisation de ses factures, le Client recevra, par défaut, ses factures par courrier électronique, ce qu'il accepte expressément. Il aura également la possibilité de les consulter sur son Compte Client personnel. Pour cela, le Client doit communiquer au Prestataire une adresse courriel personnelle valide et l'informer de tout changement de cette adresse courriel dans les meilleurs délais. Il appartient au Client de procéder à l'archivage de ses factures sur le support de son choix. Le Client peut demander à recevoir sa facture sous format papier en faisant la demande expresse écrite, par courrier électronique ou courrier simple, auprès du Prestataire. Sa demande sera prise en compte sous un délai d'un mois à compter de sa réception. En cas d'impossibilité temporaire technique, le Client est informé qu'il recevra sa facture sous format papier.

Pour des raisons de sécurité, d'organisation, de qualité de service ou de formation, le Prestataire aura la possibilité de faire réaliser les Prestations par plusieurs Intervenant, entraînant ainsi, à l'exception des Prestations forfaitisées, une diminution corrélative du temps de présence du Prestataire chez le Client. Dans ce cas, et à l'exception des Prestations forfaitisées, le nombre d'heures de Prestation réalisées correspondra à la somme des heures effectuées par chacun des Intervenant du Prestataire.

I-5-E Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés par le prestataire sont les suivants :

- Prélèvement SEPA par l'URSSAF Caisse Nationale et prélèvement automatique SEPA par VIVABENE (si le client opte pour l'avance immédiate du crédit d'impôt) ;
- Prélèvement automatique SEPA ;

- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et prélèvement automatique SEPA ;
- Chèque Emploi Service Universel (CESU) préfinancé et chèque ;
- Chèque bancaire.

Chaque Prestataire est libre d'accepter tout ou partie de ces moyens de paiements. Le Client pourra en prendre connaissance sur la grille tarifaire fournie avec le Devis ou par téléphone auprès du Prestataire concerné au numéro indiqué dans le Contrat Client.

I-5-F Délais de paiement

Toutes les modalités de paiement sont explicitées dans les grilles tarifaires du prestataire. Le client reconnaît les avoir reçues et les accepter expressément. Si le client choisit de bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sous réserve du respect des conditions en vigueur, le client accepte expressément que l'URSSAF Caisse Nationale prélève directement sur son compte bancaire le montant facturé par le prestataire diminué de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier. En cas d'impayés ou si, pour une quelconque raison, le client ne bénéficie pas ou plus de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client accepte expressément de payer sa facture auprès du prestataire par prélèvement automatique SEPA.

Si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par prélèvement automatique SEPA, le prestataire et le client conviennent expressément que le délai de notification préalable avant chaque prélèvement sera réduit à 3 jours.

Si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, le client accepte expressément de verser au prestataire une caution d'un montant égal à 5 semaines contractuelles de prestations. Ce chèque de caution sera encaissé par le prestataire après la signature du contrat client et l'expiration du délai de rétractation. Lors de la résiliation du contrat client, la caution, non productive d'intérêt, sera restituée au client dans un délai maximum de 14 jours, sous réserve du complet paiement des sommes dues au titre de l'exécution du contrat.

Le client s'engage à respecter les modalités de paiement ainsi que les dates d'échéance. En cas de non-respect de ces conditions, le prestataire se réserve la possibilité de mettre en place une procédure de recouvrement pouvant entraîner la suspension de toute prestation sous un délai de huit jours à compter de l'information préalable à cet effet.

I-5-I Pénalités de retard

Toute somme non payée à l'échéance entraînera

- le paiement d'intérêts de retard au taux d'intérêt légal, conformément à la réglementation applicable. Ces intérêts courront jusqu'à l'encaissement des sommes dues ;
- le remboursement au prestataire de tous frais bancaires qu'il aurait à supporter, du fait notamment d'un rejet du chèque, d'un rejet ou d'une annulation du prélèvement SEPA ;
- l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues.

Par ailleurs, le défaut de paiement après mise en demeure restée infructueuse 8 jours pourra entraîner la suspension du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet huit jours à compter de la première présentation du courrier recommandé de mise en demeure de paiement au client. En cas de nouvelle mise en demeure restée infructueuse, le prestataire aura la possibilité de procéder à la résiliation du contrat aux torts exclusifs du client. Celle-ci prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client. Pour toute facture recouvrée par voie contentieuse, une indemnité forfaitaire de 200 euros sera demandée au juge.

I-5-J Avance immédiate du crédit d'impôt

Le client reconnaît expressément que le bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt est gratuit et facultatif. En ce sens, ni le client ni le prestataire ne sont tenus d'adhérer au dispositif d'avance immédiate du crédit d'impôt proposé par l'URSSAF Caisse Nationale.

Le client reconnaît expressément que le prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable en cas d'impossibilité d'inscription du client ou de retard d'inscription du client auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ou encore en cas d'absence de bénéfice de l'avance immédiate du crédit d'impôt pour le client pour quelque cause que ce soit.

Pour bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, le client :

- a recours à des prestations de services à la personne éligibles ;
- ne bénéficie d'aucune aide financière quelconque au titre de la prestation considérée ;
- remplit les conditions d'éligibilité en vigueur au dispositif et notamment a déjà réalisé au moins une déclaration de revenus, est à jour de ses obligations fiscales et de ses paiements, transmet toutes les données nécessaires relatives à son identité et à ses coordonnées, lesquelles doivent être identiques à celles déclarées à l'administration fiscale, dispose d'un accès à des outils informatiques et à des moyens de communication à distance, complète en temps voulu les inscriptions, déclarations, validations etc. auprès de l'URSSAF Caisse Nationale;
- autorise le prestataire à déclarer à l'URSSAF Caisse Nationale les sommes dues au titre des prestations réalisées ;
- accepte la demande de paiement du prestataire réalisée auprès de l'URSSAF Caisse Nationale ; cette demande est réputée acceptée en l'absence de contestation auprès de l'URSSAF Caisse Nationale dans un délai de 2 jours francs ;

• autorise l'URSSAF Caisse Nationale à prélever sur son compte bancaire les sommes nécessaires au paiement des prestations, diminuées du montant de l'éventuel crédit d'impôt dont le client peut bénéficier et le cas échéant de l'acompte versé par le client au prestataire.

A défaut de respecter l'ensemble de ces conditions, le client reconnaît expressément qu'il ne pourra bénéficier de l'avance immédiate du crédit d'impôt, sans que la responsabilité du prestataire ne puisse être recherchée.

I-5-K Délivrance d'une attestation fiscale annuelle

Le Prestataire s'engage à délivrer au Client qui a souscrit à des services à la personne ouvrant droit à crédit d'impôt, au plus tard le 31 mars de l'année N+1, une attestation fiscale indiquant les sommes effectivement encaissées pour les Prestations réalisées avant le 31 décembre de l'année N. Plus d'informations figurent dans la note d'information fiscale remise au Client par le Prestataire lors de la signature du Contrat.

I-5-L Aide potentielle au financement de Prestations à domicile

Les Prestations effectuées dans le cadre du présent Contrat peuvent éventuellement ouvrir droit au bénéfice d'aides au financement (Allocation Personnalisée d'Autonomie, PAJE, etc.). Le Client est informé qu'un tel bénéfice est soumis aux conditions réglementaires en vigueur dont il lui appartient de prendre connaissance auprès du ou des organismes concernés. En aucun cas la simulation théorique effectuée par le Prestataire ou toute autre personne ne peut constituer un engagement de perception d'une aide par le Client ou valoir mandat pour que le Prestataire

effectue toutes démarches utiles au nom et pour le compte du Client. Dans ce cadre, le Client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée de quelque manière que ce soit.

I-6 DURÉE

I-6-A Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. Le Client pourra demander l'ajout d'une Prestation en en faisant la demande par téléphone et confirmée par courrier électronique ou courrier simple auprès du Prestataire dans les meilleurs délais. A réception de la demande écrite du Client, le Prestataire lui transmettra soit un devis mis à jour soit deux exemplaires de l'avenant au Contrat dont un devra lui être retourné signé.

I-6-B Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et pour la réalisation d'interventions hebdomadaires. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la suspension d'une prestation, en informant le prestataire par téléphone dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation.

Si le client a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en principe l'objet d'une facturation totale de ladite prestation sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime, tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Passé ce délai, le prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé au client.

Dans tous les cas, le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

I-7 MODALITES DES PRESTATIONS

I-7-A Jours et heures d'intervention

Les Prestations sont réalisées du lundi au vendredi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs Intervenants.

À la demande du Client, et après accord du Prestataire, les Prestations pourront être effectuées un samedi, un dimanche et/ou de nuit et feront l'objet d'une possible majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la Prestation. La durée minimale des prestations est définie pour chaque type de prestation dans la grille tarifaire du Prestataire.

I-7-B Interventions réalisées les jours fériés

À l'exception des prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, les prestations tombant un jour férié non-chômé seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client, et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

I-7-C Biens, valeurs, matériels et fournitures confiés par le Client

Le Client est informé et accepte expressément que, dans le cadre des Prestations réalisées à son domicile, il ne doit rien verser aux Intervenants (pourboires ou dons de quelque nature que ce soit), ni leur offrir de présents (bijoux, etc.), le règlement des Prestations étant directement effectué auprès du Prestataire. Le Client est également informé qu'il ne doit pas donner pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits aux Intervenants.

Sauf conditions particulières notifiées ci-après et/ou au Contrat-Client, les matériels nécessaires à la bonne exécution de la Prestation seront fournis et/ou remplacés par le Client et seront à la charge de ce dernier. De même, les consommations d'eau et d'électricité nécessaires à la réalisation des Prestations restent à la charge du Client. Dans le cas où les produits et les matériels sont fournis par le Client, celui-ci s'engage à fournir des produits et matériels conformes à la législation en vigueur et aux normes de sécurité, et à transmettre les notices d'utilisation correspondante aux Intervenants du Prestataire afin que ceux-ci puissent consulter les indications et précautions d'emploi. À défaut, la responsabilité du Client pourra être engagée.

Par ailleurs, en cas de fourniture de matériels, outils ou produits inadaptés à la Prestation demandée, le Prestataire ne peut garantir sa bonne exécution ou la réalisation de l'intégralité de la Prestation.

Le Client devra informer au préalable le Prestataire de tout dispositif de surveillance de son domicile qui pourrait être en fonctionnement lors des interventions.

La fourniture, par le Client, des produits ne peut en aucun cas entraîner une remise tarifaire sauf accord du Prestataire mentionné au Contrat.

I-7-D Présence d'enfants

En dehors des Prestations de Garde d'enfants, le Prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller les enfants qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le Client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs enfants ou de leur fait, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

I-7-E Accès au domicile

Dans le cadre de la réalisation des Prestations, un accès au domicile doit être assuré au personnel du Prestataire. Les clés sont considérées comme confiées au Prestataire si le Client a remis ses clés en main propre au Prestataire, contre signature de la fiche de suivi des clés. Dans tous les autres cas (présence du Client à son domicile lors des interventions, remise des clés par le Client à une tierce personne, dépôt des clés dans tout lieu extérieur au domicile...), le Prestataire décline toute responsabilité. Le Client souhaitant modifier les modalités d'accès à son domicile devra prendre contact avec le Prestataire.

Dans tous les cas où les clés ne seraient pas confiées au Prestataire, le Client s'engage à ce qu'une personne soit présente aux horaires convenus, au début et à la fin de chaque Prestation, pour ouvrir la porte à l'intervenant et la refermer après son départ.

Le Client devra laisser l'accès à l'intervenant à l'eau courante et potable afin que ce dernier puisse se désaltérer pendant la Prestation et répondre aux règles élémentaires d'hygiène. De la même manière, un accès aux toilettes devra être prévu.

I-7-D Occupation du logement

Le Client déclare et atteste que le domicile pour lequel il demande des Prestations constitue la résidence principale ou secondaire de son foyer fiscal, qu'il occupe en tant que propriétaire ou locataire à titre privé et de manière non temporaire.

Le Client s'interdit de demander à l'Intervenant une tâche qui n'aurait pas été prévue contractuellement. Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une Prestation en toute sécurité. Il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'Intervenant.

Le Client est prévenu que les Prestations pourront être réalisées par des Intervenants différents lorsque l'Intervenant régulier alloué à sa Prestation est en formation de tuteur. Le Prestataire communique, préalablement à toute Prestation, l'identité des Intervenants bénéficiant du tutorat aux Clients concernés.

Le client est informé et accepte expressément que le présent contrat peut être cédé à toute entité désigné par le Prestataire.

En cas de pandémie sanitaire, le Client s'engage à respecter les mesures de précaution et les gestes barrières recommandés (port du masque, distanciation sociale, hygiène des mains, etc.) et ce, durant toute la durée de la Prestation. A défaut, le Prestataire et ses Intervenants pourront annuler ou écourter la Prestation et en conséquence facturer la Prestation non réalisées totalement ou partiellement.

I-8 GARANTIE SATISFACTION

Le Prestataire s'engage à réaliser les Prestations conformément aux règles de l'art et des besoins exprimés par le Client à l'occasion de l'établissement du devis et reporté sur la fiche de mission. Dans le cadre du suivi qualité et afin d'effectuer un contrôle du travail effectué par l'Intervenant, le Client autorise par avance tout personnel du Prestataire à vérifier à son domicile le bon déroulement de la Prestation.

Dans l'hypothèse où le Client ne serait pas satisfait de la Prestation réalisée, les points de non-satisfaction pourront être refaits. Pour cela, l'insatisfaction doit être signalée par le Client au Prestataire par courrier électronique ou lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard dans les vingt-quatre (24) heures suivant la réalisation de la Prestation et soumise à l'approbation du Prestataire.

Toute contestation intervenant en dehors de ce délai ne sera pas prise en considération pour l'application de la garantie satisfaction et une réclamation devra être adressée au service client dans les conditions de l'article « Réclamation » des Conditions générales de vente. En toute hypothèse, le Prestataire est déchargé de toute obligation et de toute responsabilité pour les tâches qui auraient été sollicitées par le Client et réalisées, mais non prévues contractuellement.

I-9 DROIT DE RETRACTATION

Les Clients qui souscrivent un Contrat à leur domicile ou en agence bénéficient d'un droit de rétractation dans les conditions suivantes.

I-9-A Droit de rétractation

Le Client a le droit de se rétracter du Contrat gratuitement et sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la conclusion du Contrat. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier au Prestataire sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe du Contrat-Client ou sur papier libre.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

I-9-B Effets de la rétractation exercée avant le démarrage des Prestations

En cas de rétractation de la part du Client du présent Contrat, le Prestataire lui notifiera par courrier qu'aucune facture ne lui sera envoyée et qu'il ne sera pas débité d'aucune somme au titre du Contrat.

I-9-C Réalisation d'une Prestation régulière avant la fin du délai de rétractation

Par l'acceptation des présentes CGV, le Client donne son accord exprès pour que les Prestations commencent avant la fin du délai de rétractation. Le Client qui exerce son droit de rétractation alors que la Prestation a commencé à sa demande exprime avant la fin du délai de rétractation devra verser au Prestataire le montant de la facture correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

I-9-D Renoncement du Client à son droit de rétractation pour les Prestations ponctuelles réalisés avant l'expiration du délai de rétractation

Par l'acceptation des présentes CGV, le Client donne son accord exprès au commencement des Prestations pleinement exécutées avant la fin du délai de rétractation et renonce expressément à son droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.221-28 1° du Code de la consommation.

I-10 MODIFICATIONS DU CONTRAT

I-10-A Modification du Contrat-Client

Toute modification des principales conditions de réalisation des Prestations (modification de l'adresse de Prestation, du volume horaire de Prestations, des tâches à réaliser, etc.) fera l'objet d'un avenant daté et signé par le Client et le Prestataire.

Lorsqu'une nouvelle évaluation des besoins est faite ou lorsque le Client émet le souhait de modifier certaines tâches réalisées lors des Prestations, une nouvelle fiche de mission est émise laquelle annule et remplace la précédente. Il est rappelé que la fiche de mission fait partie intégrante du Contrat.

Le client est informé et accepte expressément que le Contrat-Client peut être cédé de plein droit à toute entité choisie par le Prestataire.

I-10-B Modification des conditions d'exécution des Prestations par le Prestataire

Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses CGV, ses conditions tarifaires et offres commerciales. Dans ce cas, le Prestataire en informera par écrit le Client en respectant un préavis d'un mois avant leur date d'application effective.

Tout Client ne souhaitant pas se soumettre à ces nouvelles conditions aura la possibilité de résilier son Contrat dans les conditions prévues à l'article Résiliation des présentes Conditions générales de vente, conformément à l'article R212-4 du Code de la Consommation.

Les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit aux Prestations effectuées à compter de leur entrée en vigueur à tous les Clients qui n'ont pas signifié leur refus des évolutions au Prestataire dans le mois suivant l'annonce de modification du Contrat. La continuité des Prestations par le Client entraînera son acceptation pleine et entière des nouvelles conditions.

I-10-B Remplacement et modification des heures d'intervention

Dans le cadre de l'ensemble des Prestations VIVABENE, en cas d'absence, d'empêchement ou d'indisponibilité d'un Intervenant, le Prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder au plus vite à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service auprès du Client. La survenance d'un cas de force majeure, tel que défini par la réglementation et la jurisprudence, a pour effet de suspendre toutes les obligations des présentes.

Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation. L'Intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au Client. Le Prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les jours et/ou plages horaires d'intervention indiqués dans la fiche de mission. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres Intervenants au domicile du Client, et plus généralement de tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du Prestataire, ce dernier contactera le Client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le Prestataire informera préalablement le Client.

Le Client accepte expressément ce remplacement et reconnaît qu'il ne constitue pas un motif légitime de suspension ou de résiliation de Contrat.

I-11 SUSPENSION ET RESILIATION

I-11-A Suspension du Contrat à l'initiative du Prestataire

En cas de manquement du Client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre les Prestations prévues au Contrat. Cette suspension-ci prendra effet à compter de l'information du Client de se conformer à ses obligations. Les Prestations réalisées jusqu'à cette suspension seront dues par le Client et donc facturées.

I-11-B Résiliation du Contrat

Le contrat peut être résilié à tout moment par le client par téléphone auprès du Prestataire ou moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La date de résiliation sera celle de l'appel du client ou de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire.

Le présent contrat pourra être résilié à tout moment par le Prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client. En cas de manquement du client à l'une ou l'autre de ses obligations contractuelles, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre les prestations effectuées à son domicile. Cette suspension prendra effet à compter de l'information du client.

I-12 RESPONSABILITÉ

I-12-A Responsabilité du Prestataire

Le Prestataire s'engage dans la limite de son obligation de moyens, à fournir les Prestations dans les conditions prévues au Contrat.

Aucune responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée par le Client en cas :

- de non-respect par le Client de ses obligations contractuelles précisées dans le Contrat à l'origine du manquement du Prestataire ;
- de faute d'un tiers,
- du fait d'événements constitutifs de force majeure, tels que reconnus par la loi et la jurisprudence françaises.

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas davantage être engagée en cas d'inexécution ou d'exécution partielle de la Prestation par l'Intervenant du fait :

- d'une mauvaise description de son besoin lors de l'établissement du devis ou la signature du Contrat, par le Client, ne correspondant pas à la réalité ;
- de l'achat, par le Client, d'une Prestation non- adaptée à ses besoins ;
- de la fourniture par le Client de matériels défectueux, inadaptés, manquants ou non conformes.

Le Prestataire ne saurait en aucun cas être tenu responsable des éventuels dommages indirects subis par le Client à l'occasion de l'exécution des Prestations. Les dommages indirects sont ceux qui ne résultent pas exclusivement et directement de l'exécution des Prestations.

I-13 ASSURANCE

Le Prestataire déclare être assuré pour les dommages qui pourraient être causés par son intervention, et ce dans la limite des plafonds indiqués dans le contrat d'assurance selon la nature des dommages. Le Prestataire tient à la disposition de ses Clients les montants des plafonds qui sont garantis par la compagnie d'assurance et peut, sur demande du Client, lui fournir une attestation.

Il ne saurait toutefois être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité des matériels, outils fournis par le Client ou de tout dommage résultant du non-respect par le Client de ses obligations contractuelles.

De plus, le Client s'engage à placer tout objet de valeur, bijou, argent espèce et tout moyen de paiement dans un lieu sécurisé et inaccessible aux Intervenants. Compte tenu des délais imposés par les assureurs du Prestataire, le Client s'engage à signaler sans tarder tout dommage par téléphone auprès du Prestataire et à le confirmer dans les meilleurs délais, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Prestataire, sans préjudice des délais et voies de recours de droit commun. Le Client déclare formellement être assuré pour les dommages causés aux tiers.

En cas d'utilisation de la voiture personnelle du Client par l'Intervenant du Prestataire, le Client est informé et accepte expressément qu'il devra souscrire à ses frais une police d'assurance spécifique couvrant tous les dommages, que ce soit aux biens ou aux personnes, en ce compris le conducteur, qui pourraient être causés ou subis à l'occasion des trajets effectués par l'Intervenant pendant les Prestations. Le Client s'engage par ailleurs à mettre à disposition de l'Intervenant du Prestataire un véhicule en parfait état de fonctionnement et conforme en tous points à la réglementation en vigueur (entretien, sécurité, environnement, etc.). Dans le cadre de cette utilisation, le Prestataire pourra demander au Client tout justificatif afin de s'assurer du respect de ses engagements. Le Client reconnaît et accepte expressément également que tous les frais générés par les trajets effectués par l'Intervenant pendant les Prestations seront à sa charge exclusive (assurance, carburant, stationnement, péage, etc.).

I-14 CLAUSE PÉNALE - NON- SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf autorisation écrite et préalable du Prestataire, tout Client s'interdit d'employer de manière directe ou indirecte tout Intervenant présenté par le Prestataire au Client et/ou qui a réalisé des Prestations à son domicile dans le cadre du présent Contrat, et/ou tout Intervenant salarié du Prestataire qui aurait pu être en relation avec le Client dans le cadre du présent Contrat (ex : responsable de secteur, administratif). Cette interdiction s'impose au Client durant toute la durée du Contrat et perdurera un an à compter du règlement de la dernière facture. En cas de non-respect de cette obligation, le Client serait tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire de 2500 euros.

Durant l'exécution de son travail, l'Intervenant reste sous la responsabilité exclusive du Prestataire. Il ne peut recevoir du Client une quelconque délégation de pouvoir relative aux avoirs, biens ou droits du bénéficiaire, quelle qu'en soit la nature, y compris fonds, bijoux ou autres valeurs.

À toutes fins utiles, il est ici rappelé que l'emploi de personnel en l'absence de déclarations préalables auprès des organismes de protection sociale ou de l'administration fiscale peut être sanctionné d'un emprisonnement de 3 ans et d'une amende de 45 000 euros en application de l'article L. 8224-1 du Code du travail.

I-15 DONNÉES PERSONNELLES

Le Client (le cas échéant, ses représentants légaux) est informé que les informations personnelles le concernant font l'objet d'un traitement réalisé sous la responsabilité, respectivement, de VIVABENE et du Prestataire, conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel traitées par VIVABENE permettent :

- de gérer le Compte-Client ;
- de réaliser des opérations de prospection commerciale pour les Prestations VIVABENE ;
- de transmettre les données aux partenaires commerciaux de VIVABENE ;
- de réaliser des statistiques commerciales

Ces données sont nécessaires à l'exécution du Contrat liant le Client au Prestataire (Compte-Client du Site internet) et l'exécution du Contrat liant le Client au Prestataire. Elles sont également traitées dans l'intérêt légitime du Prestataire pour améliorer la qualité de l'offre (réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'études clients comprenant les sondages, les statistiques de vente) et pour développer son activité en proposant au Client des offres de produits et services analogues à ceux auxquels il a déjà souscrit. Les opérations de prospection commerciale pour les Prestations VIVABENE et la transmission des données d'identification aux partenaires de VIVABENE à des fins de prospection commerciale sont basées sur le consentement du Client que ce dernier peut retirer à tout moment. Les destinataires des données collectées sont :

- les services commerciaux de VIVABENE ;
- des prestataires techniques intervenant dans la gestion des données
- les services et intervenants du Prestataire ;
- les éventuels cessionnaires des données ;
- les partenaires commerciaux ;
- les professionnels ou tout membre d'un organisme externe concourant à la prise en charge, à l'accompagnement et au suivi des personnes ;
- toute autre personne en relation, de par ses activités, avec le Prestataire ou un organisme externe précité.

Les données à caractère personnel collectées sont conservées :

- s'agissant de la gestion du Compte-Client et de la relation client : pour la durée de la relation contractuelle, sauf obligation légale liée à la prescription ;
- s'agissant de la prospection commerciale pour VIVABENE ou pour ses partenaires : pour une durée de trois ans à compter de la fin du Contrat-Client ou du dernier contact à l'initiative du prospect ;
- s'agissant des études statistiques : pour la stricte durée nécessaire à la gestion du Contrat et, à compter de son terme, de manière anonymisée.

Au terme des périodes précitées, les données sont archivées de manière sécurisée pour les durées nécessaires de conservation et/ ou de prescription résultant des dispositions législatives ou réglementaires propres à ces données.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de ses données et d'un droit d'opposition et de limitation de leur traitement. Il peut faire une demande de portabilité pour les données qu'il a fournies et qui sont nécessaires au contrat ou les données au traitement desquelles il a consenti. Le Client peut aussi donner des instructions relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés, en précisant la Prestation concernée, le nom, prénom, l'adresse postale du Client, en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité, en s'adressant respectivement, selon les traitements concernés au Prestataire par courrier ou par courriel aux adresses indiquées sur le Contrat-Client et le devis.

En cas de difficulté dans la gestion de vos données personnelles, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Vous êtes informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « bloctel » sur laquelle vous pouvez vous inscrire : <https://conso.bloctel.fr>.

I-16 CONFIDENTIALITE

Le Prestataire considère comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information concernant le Client dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent Contrat-Client. Pour l'application de la présente clause, le Prestataire répond de ses intervenants comme de lui-même.

Le Prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait connaissance, ou les obtenaient de tiers par des moyens légitimes.

I-17 RECLAMATION

En cas de difficulté d'interprétation des Conditions générales de ventes ou de litige entre les parties, celles-ci s'efforceront de trouver une solution amiable à leur différend. Le Client pourra alors s'adresser au Prestataire.

En outre, le Client à la possibilité, si la réponse du Prestataire ne le satisfait pas ou s'il n'a pas reçu de réponse deux mois après le dépôt de sa réclamation, de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont les coordonnées sont indiquées ci-dessous :

L'entité de médiation de la consommation ANM Conso est saisie par le consommateur :

- Soit en ligne sur www.anmconso.com
- Soit par messagerie électronique à : contact@anmconso.com
- Soit par voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 02 Rue de Colmar 94300 Vincennes.

Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à l'entreprise concernée ou son service clients pour tenter de résoudre directement son litige, le consommateur est encouragé à fournir les informations suivantes :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description de son litige

- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur
- L'ensemble des échanges intervenus avec l'entreprise,
- En cas de représentation par un tiers telle une association de consommateurs ou un avocat, la procuration délivrée à celui-ci.

À défaut d'accord amiable entre les parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

I-18 FORCE MAJEURE

Le Prestataire ne saurait être tenu responsable pour tout retard dans l'exécution de ses obligations ou pour toute inexécution de ses obligations résultant du Contrat lorsque les circonstances y donnant lieu relèvent de la force majeure ou d'un cas fortuit.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, les cas suivants : toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la réalisation des Prestations tel qu'un nouveau confinement lié à une crise sanitaire, blocage des communications électroniques, y compris des réseaux de communications électroniques, non prévisible par le Prestataire, remettant en cause les normes et standards de sa profession et tout autre cas indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale des obligations découlant du Contrat.

Tout cas de force majeure affectant l'exécution des obligations résultant du Contrat suspendra, dès sa date de survenance, l'exécution du Contrat. A partir de cette date, et malgré le cas de force majeure, le Prestataire s'efforcera dans la mesure du possible :

- D'informer le Client de l'existence de ce cas de force majeure ;
- De rétablir un accès, même dégradé, au Site ;
- Ou de mettre en œuvre toute solution technique permettant au Client de retrouver un accès à son contenu.

II - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE MENAGE ET REPASSAGE

II-1 MODALITÉS D'INTERVENTION

Sauf disposition contraire stipulée au Contrat, toute intervention de Ménage et Repassage a une durée minimale de deux (2) heures.

II-2 DURÉE

II-2-A Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec, par défaut, une fréquence d'intervention hebdomadaire.

III - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE JARDINAGE

III-1 MODALITÉS D'INTERVENTION

Pour les Prestations de jardinage, les jours et heures d'interventions indiqués au Client peuvent faire l'objet de modifications par le Prestataire en cas de conditions climatiques ou de contraintes organisationnelles extérieures au Prestataire et indépendantes de sa volonté rendant difficile la réalisation de la Prestation aux jours et heures convenus. Le Client reconnaît en être informé et accepte par avance cette possibilité de modifications par le Prestataire. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à en informer le Client par tout moyen.

III-2 FACTURATION

Par exception aux dispositions de l'article I-5-D Paiement - Facturation applicable aux Prestations de jardinage, la facturation de l'option évacuation des déchets verts est soumise aux dispositions suivantes : en cas de choix du Client d'une option intégrant l'évacuation des déchets, celui-ci est informé que cette dernière sera facturée en sus des Prestations. Le montant facturé pour cette option inclut les frais de déplacement au centre de traitement des déchets (temps passé et frais kilométriques), ainsi que le coût de la destruction des déchets au tarif en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

III-3 RÉALISATION DE LA PRESTATION

III-3-A Paiement - Facturation

Chaque Prestation inclut le temps nécessaire au nettoyage du matériel utilisé.

III-3-B Les matériels, outils et carburants nécessaires à l'exécution des Prestations souscrites auprès du Prestataire sont exclusivement fournis par le Prestataire. Les plantes, semis, terreau ou tout autre produit nécessaire à l'exécution de la Prestation seront fournis par le Client. A sa demande, le Client peut demander au Prestataire de fournir les produits nécessaires à la réalisation de la Prestation. Pour cela, tout déplacement du Prestataire pour cet approvisionnement et toute fourniture des produits feront l'objet d'un devis et d'une facture en sus établis par le Prestataire, à part des devis et factures liés à la Prestation. Selon la loi en vigueur, ces déplacements et fournitures de produits ne feront pas l'objet du crédit d'impôts applicable aux services à la personne.

III-3-C Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, le Client s'engage à laisser aux Intervenants du Prestataire un libre accès à tout lieu visé par la Prestation de jardinage et expressément indiqué par le Client lors de la visite (véranda, jardin, serre, garage...) ou rendu nécessaire pour la réalisation de la Prestation (par exemple accès à un point d'eau).

III-3-D Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Prestataire se réserve la possibilité de sous-traiter la réalisation des Prestations à une entreprise de son choix, déclarée pour les mêmes Prestations que lui afin d'assurer le cas échéant au Client l'éligibilité de la Prestation au crédit d'impôt. Dans ce cas, le Prestataire reste seul garant de la bonne réalisation des Prestations.

III-4 - CREDIT D'IMPÔT

FOMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Commandée le : _____ auprès de la société VIVABENE (information au verso) .

Nom du consommateur : _____

Adresse du consommateur : _____

Seules les Prestations dites de « travaux de petit jardinage » au sens de la réglementation sur les services à la personne ouvrent droit au crédit d'impôt.

La liste des Prestations de petits jardinages éligibles au crédit d'impôts sont disponibles auprès du Prestataire ou sur le Site internet. Plus d'informations figurent dans la note d'information fiscale remise au Client par le Prestataire lors de la signature du Contrat.

IV - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE BRICOLAGE

IV-1 - RÉALISATION DE LA PRESTATION

IV-1-A Exécution des Prestations

Le matériel et les outils nécessaires à l'exécution des Prestations souscrites auprès du Prestataire sont exclusivement fournis par le Prestataire. En revanche, les produits et petites fournitures (vis, chevilles, etc...) sont à la charge du Client. A sa demande, le Client peut demander au Prestataire de fournir les produits et petites fournitures nécessaires à la réalisation de la Prestation. Pour cela, tout déplacement du Prestataire pour cet approvisionnement et toute fourniture des produits et petites fournitures feront l'objet d'un devis et d'une facture en sus établis par le Prestataire, à part des devis et factures liés à la Prestation. Selon la loi en vigueur, ces déplacements et fournitures de produits ne feront pas l'objet du crédit d'impôts applicable aux services à la personne.

IV-1-B Dans le cadre de l'exécution de la Prestation, le Client s'engage à laisser aux intervenants du Prestataire un libre accès à tout lieu visé par la Prestation de bricolage et expressément indiqué par le Client lors de la visite (intérieur du logement, jardin, garage...) ou rendu nécessaire pour la réalisation de la Prestation (par exemple accès à un point d'eau).

IV-1-C Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Prestataire se réserve la possibilité de sous-traiter la réalisation des Prestations à une entreprise de son choix, déclarée pour les mêmes Prestations que lui afin de d'assurer le cas échéant au Client l'éligibilité de la Prestation au crédit d'impôt. Dans ce cas, le Prestataire reste seul garant de la bonne réalisation des Prestations.

IV-1-D Le Client est informé que, pour les besoins de l'intervention, une mise hors tension de toute ou partie des installations et équipements pourra s'avérer nécessaire. Le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnements ou de détériorations consécutives à la remise sous tension (déprogrammation de matériels de surveillance médicale, alarme, ...). Avant toute intervention, le Client doit signaler au Prestataire les installations qui ne doivent pas être mises hors tension.

IV-2 CREDIT D'IMPÔT

IV-2-A Seules les Prestations dites de « petit bricolage » au sens de la réglementation relative aux services à la personne ouvrent droit au crédit d'impôt. La liste des Prestations de petits jardinages éligibles au crédit d'impôts sont disponibles auprès du Prestataire ou sur le Site internet. Plus d'informations figurent dans la note d'information fiscale remise au Client par le Prestataire lors de la signature du Contrat.

V - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS DE GARDE D'ENFANTS

V-1 MODALITÉS D'INTERVENTION

V-1-A Jours et heures d'intervention

Toute intervention a une durée minimale de deux (2) heures.

V-1-B Jours fériés

Les Prestations de garde d'enfants en situation de handicap tombant les jours fériés chômés ou tombant un jour férié ordinaire ou chômé pourront être réalisées après accord du Prestataire et donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat.

V-2 RÉALISATION DE LA PRESTATION

V-2-A Age, capacité et nombre d'enfants

Seuls les Prestataires VIVABENE agréés et/ou autorisées pourront effectuer des Prestations de garde d'enfants auprès d'enfants de moins de trois ans et/ou jusqu'à dix-huit ans pour les enfants reconnus handicapés ou pour lesquels une démarche de reconnaissance de handicap est en cours.

La Prestation de garde d'enfants ne pourra s'effectuer qu'avec quatre enfants maximums par intervenant, tous âges confondus, dont au maximum deux enfants de moins de trois ans. Dans tous les cas, le Prestataire aura la possibilité de réduire ce nombre maximum d'enfants par intervenant s'il l'estime nécessaire lors de l'évaluation des besoins réalisée préalablement à la conclusion du Contrat. Le Client s'engage à avertir le Prestataire de tout changement qui pourrait intervenir dans la situation de l'un ou plusieurs des enfants gardés.

V-2-B Informations sur les enfants gardés

Les noms, prénoms et dates de naissance des enfants à garder figurent au contrat du Client. Seuls les enfants inscrits au Contrat sont sous la responsabilité de l'intervenant du Prestataire pendant les Prestations. Le Client demandeur de la garde d'enfants et signataire du Contrat atteste qu'il possède, sur les enfants mentionnés au Contrat, l'autorité parentale ou la garde juridique nécessaire à la souscription d'un tel Contrat. Le Client est informé qu'au regard de la spécificité de la Prestation de services auprès d'enfants présentant un handicap, le Prestataire peut être amené à exiger du Client la remise d'un certain nombre de documents (par exemple : un justificatif d'identité, une photocopie d'un document attestant de la perception de l'allocation d'éducation de l'enfant handicapé, une attestation de financement des Prestations par un organisme...) pour la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à remettre au Prestataire ces derniers avant la mise en place des Prestations à son domicile et est informé qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les Prestations ne pourront être mises en place.

Les enfants devront être gardés au domicile de la personne investie de la garde juridique et/ou accompagnés dans leurs déplacements à partir ou à destination de ce domicile.

V-2-C Contenu de la Prestation

Les Prestations de garde d'enfants peuvent inclure, en plus de la garde à domicile, l'accompagnement des enfants dans leurs déplacements en dehors de leur domicile (promenade, transports, actes de la vie courante). Le Client reconnaît que le contenu de la Prestation sera défini au préalable lors de la visite gratuite d'évaluation qui sera réalisée à son domicile par le Prestataire. En cas d'évolution de sa situation ou de celle des enfants gardés, le Client s'engage à prendre contact avec le Prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la Prestation. Le Client s'engage par ailleurs à faire part sans délai au Prestataire de toute information relative à l'enfant gardé pouvant avoir une incidence quelconque sur le déroulement de la Prestation et/ou de tout changement relatif à sa garde juridique sur le ou les enfants gardés. Il est également précisé que des réexamens de la situation du Client et des besoins du ou des enfants gardés seront réalisés au moins une fois par an.

Dans le cadre des Prestations de garde d'enfant en situation de handicap, le Client s'engage par ailleurs à informer le Prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation concernant son ou ses enfants afin que cette dernière puisse être prise en compte pour l'élaboration de la fiche de mission

V-2-D Exécution de la Prestation - Obligations des parties

V-2-D-1 En cas de transport du ou des enfants gardés par l'intervenant :

- Le Client devra fournir un siège adapté à la taille et à la morphologie de chaque enfant en cas de déplacement motorisé afin que l'intervenant puisse transporter les enfants en toute sécurité ;
- Le Client prendra en charge le coût de ces frais de transport selon les tarifs en vigueur ;
- dans tous les cas, le transport du ou des enfants gardé(s) ne pourra se faire que dans le cadre de la réglementation en vigueur, notamment quant aux règles de sécurité routière.

V-2-D-2 A la demande expresse des parents, la surveillance ou l'aide à la prise de médicaments par l'enfant peut être envisagée sous couvert d'appréciation de la situation par le Prestataire et d'une attestation de décharge des parents, à partir du moment où, compte tenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration ni ne demande d'apprentissage particulier. Le parent ayant demandé la surveillance ou l'aide à la prise de médicaments par l'enfant garantie avoir obtenu l'accord de l'autre parent. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par les parents. En dehors de ces conditions, aucun médicament ne pourra être pris par l'enfant sans présence des parents.

V-2-D-3 Le Client s'engage à permettre l'exécution d'une Prestation en toute sécurité, tant pour les enfants gardés que pour les intervenants du Prestataire. À ce titre, il devra notamment clôturer l'accès aux piscines et autres points d'eau de son domicile afin de répondre aux normes de sécurité en la matière. De la même manière, il devra signaler au Prestataire toute modification du lieu d'intervention ou du matériel ou toute autre information susceptible d'avoir une incidence sur la sécurité de l'intervenant et/ou des enfants gardés et/ou de son domicile.

V-2-D-4 Le Client s'engage à être présent à l'heure prévue pour la fin de la Prestation ou à ce qu'une personne majeure habilitée à relever la garde le soit. Le cas échéant, il devra mentionner les noms et prénoms des personnes habilitées à relever le Prestataire de sa garde sur le présent Contrat. En l'absence de la venue du Client ou de l'une des personnes expressément visées au contrat à l'heure prévue, le Client s'engage à prévenir dès que possible le Prestataire de son heure présumée d'arrivée. Le Prestataire pourra également contacter le Client afin de connaître son heure présumée d'arrivée et l'informer de la situation.

Le temps de garde supplémentaire effectué par le Prestataire après l'heure prévue sera facturé au Client au taux horaire, normal ou majoré, selon l'heure de réalisation de ces heures supplémentaires. En l'absence de réponse de la part du Client et/ou après une heure de retard, le Prestataire pourra mettre en œuvre une solution d'urgence pour assurer la garde dans les meilleures conditions. Le Prestataire aura la possibilité de suspendre ou résilier les Prestations en cas de retards répétés du Client.

V-2-D-5 Le mode de garde partagée est accordé aux familles dont la garde des enfants s'effectue alternativement au domicile de l'une et de l'autre famille. Elle implique la signature préalable d'un Contrat de garde d'enfants VIVABENE par chacun des Clients ainsi que d'un avenant spécifique pour ce mode de garde.

V-2-D-6 Dans tous les cas, le Prestataire propose les

Offres de services VIVABENE dans la limite des déclarations et agréments dont il est titulaire et de la zone géographique attribuée.

V-2-D-7 En cas d'intervention pendant le repas des enfants le midi ou le soir et sauf disposition contraire stipulée au Contrat, le Client devra prévoir, à ses frais, une portion supplémentaire pour l'intervenant afin qu'il puisse accompagner les enfants pendant le repas.

V-2-D-8 Dans le cas où des Prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du Prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute Prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi et fera l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de la signature du Contrat.

V-3 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

En complément des dispositions de l'article I-5 PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT des CGV, le prix des Prestations garde d'enfants n'inclut pas :

- les frais liés aux repas des enfants gardés et de l'intervenant qui sont à la charge du Client ;
- les éventuels frais de déplacement avec les enfants facturés en plus.

V-4 CREDIT D'IMPÔT

Conformément à la réglementation sur les services à la personne, les Prestations de garde d'enfants ouvrent droit au crédit d'impôt.

En revanche, les Prestations d'accompagnement d'enfants dans leurs déplacements à partir ou depuis le domicile :

- ouvrent droit au crédit d'impôt si elles sont souscrites avec une autre Prestation de service à la personne proposée par VIVABENE réalisée au domicile du Client ;
- n'ouvrent pas droit au crédit d'impôt si elles sont souscrites seules, c'est-à-dire indépendamment de toute autre Prestation de services à la personne réalisée au domicile du Client.

V-5 RESILIATION DU CONTRAT

FOMULAIRE A RETOURNER A

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

VIVABENE

SASu au capital de 20 000 euros

RCS Auxerre n° 829 358 803

Agrément n° SAP829358803 - Autorisation n°201809

16 Bd Davout – 89000 Auxerre

03 45 02 14 46

www.vivabene.fr - auxerre@vivabene.fr

En complément des dispositions de l'article I-11 **SUSPENSION ET RESILIATION** des CGV et conformément au Code de l'action sociale et des familles, le Client dispose, à compter de la notification de sa décision de résiliation au Prestataire, d'un délai de réflexion de quarante-huit heures pendant lequel il peut revenir sur sa décision de résiliation sans avoir à justifier d'un quelconque motif. Dans ce cas, la décision d'annulation devra être notifiée au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Prestataire peut résilier le Contrat en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du Prestataire ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du Client notamment lorsque l'état de santé de l'enfant gardé nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du Prestataire. Dans cette situation uniquement (garde d'enfants en situation de handicap), la résiliation du Contrat prendra effet dans le délai fixé par le Code de l'action sociale et des familles.

En cas de garde partagée, un avenant au Contrat principal de garde d'enfants devra être signé. Cet avenant pourra être résilié à tout moment par le Client moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au Prestataire. La date de la résiliation sera celle de la réception de la lettre recommandée. La résiliation de l'avenant garde partagée n'entraîne pas la résiliation du Contrat de garde d'enfants.

V-6 MANDAT CAF

En signant ce Contrat, le Client donne mandat au prestataire pour effectuer chaque mois, en son nom et pour son compte, la déclaration mensuelle permettant le calcul par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de son département du montant du complément de libre choix du mode de garde (CMG) auquel il a droit en vertu de l'article L. 531- 6 du Code de la sécurité sociale et conformément aux règles de la CAF.

Cette déclaration consiste à compléter et à adresser mensuellement à sa CAF les informations suivantes relatives à chaque enfant gardé au titre du Contrat : le prénom et le nom de l'enfant, sa date de naissance, le nombre d'heures de garde effectuées durant le mois considéré et le nombre d'heures spécifiques (réalisées entre vingt-deux heures et six heures ou les dimanches et les jours fériés), le montant total facturé correspondant au mois concerné et le cas échéant la fin de recours aux services du Prestataire. Ces informations pourront éventuellement être transmises à la CAF de façon dématérialisée par téléprocédure.

Le présent mandat est strictement limité à l'obligation décrite ci-dessus. La CAF n'intervient pas dans sa gestion. Il prend effet à compter de la date de signature du Contrat et court jusqu'à son terme ou à la renonciation au présent mandat par l'une des parties. Si le Client souhaite renoncer à ce mandat, il devra en informer le Prestataire par lettre recommandée avec accusé réception. La prise en compte de la renonciation interviendra le mois suivant sa réception.

VI - CONDITIONS SPECIFIQUES AUX PRESTATIONS D'AIDE A DOMICILE SENIORS ET AUTONOMIE

Seuls les Prestataires bénéficiant d'une autorisation délivrée par le Conseil Départemental proposant et réalisant les Prestations d'assistance dans les gestes de la vie quotidienne et d'accompagnement dans les déplacements des personnes âgées et/ou reconnus handicapés ou pour lesquels une démarche de reconnaissance de handicap est en cours.

VI-A MODALITÉS D'INTERVENTION

VI-A-1 Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, aux jours et heures convenus, par un ou plusieurs intervenants.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, toute intervention a une durée minimale de 2 heures. Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, toute intervention a une durée minimale de 4 heures en prestations ponctuelles et de 2 heures en prestations régulières. Seules les prestations d'accompagnement de la personne peuvent être fractionnées en deux ou plusieurs interventions sur la même semaine. A contrario, les prestations d'entretien du domicile ne peuvent faire l'objet d'aucun fractionnement sans l'accord exprès du Prestataire.

À la demande du client, et après accord du prestataire, les prestations pourront être effectuées un dimanche et/ou de nuit en fonction des besoins du client et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la

prestation. Dans tous les cas, toute intervention devra respecter pour chaque intervenant la réglementation relative à la durée du travail en vigueur à la date de réalisation de la prestation.

VI-A-2 Jours fériés

À l'exception des prestations effectuées dans les départements du Haut-Rhin, du Bas-Rhin et de la Moselle, les prestations tombant un jour férié non-chômé seront effectuées de manière normale, sauf en cas d'annulation par le client et feront l'objet d'une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation. Les prestations d'accompagnement de la personne tombant les jours fériés chômés ou tombant un jour férié non-chômé ou chômé mais effectuées pourront être réalisées après accord du prestataire et donneront lieu à une majoration dont le taux est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur au jour de l'exécution de la prestation.

VI-A-3 Présence d'animaux

Le prestataire n'est en aucun cas chargé de surveiller le ou les animaux qui pourraient être présents au domicile lors de ses interventions. Dès lors, le client reconnaît et accepte expressément qu'en cas d'accident ou d'incident de quelque nature que ce soit, survenant à un ou plusieurs animaux ou de leur fait, le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable.

VI-B DURÉE

VI-B-1 Prestations ponctuelles

Le contrat est conclu pour une durée déterminée prévue dans le devis. Il prendra fin de plein droit à l'échéance prévue. La durée des prestations prévue au devis est estimée et pourra être réévaluée conformément aux conditions générales.

Le client n'aura pas la possibilité de demander l'annulation, le report ou la suspension de ses prestations sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Le client pourra demander l'ajout d'une prestation en en faisant la demande auprès du prestataire par téléphone dans les meilleurs délais.

VI-B-2 Prestations régulières

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée et pour la réalisation d'interventions hebdomadaires. Le client aura la possibilité de demander l'annulation, le report, l'ajout ou la

suspension d'une prestation, en informant le prestataire par téléphone dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, de report ou de suspension d'une prestation, le client ne fera pas l'objet d'une facturation au titre de la prestation considérée s'il a respecté un préavis de 8 jours au moins avant la date de ladite prestation.

Si le client a prévenu moins de 8 jours avant la date prévue pour la prestation considérée, il fera en principe l'objet d'une facturation totale pour ladite prestation sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. En cas de demande de report, ce dernier devra avoir lieu dans le mois en cours sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence.

Dans tous les cas, le client ne pourra suspendre les prestations effectuées à son domicile que pour une durée maximale de 70 jours consécutifs, sauf cas de force majeure ou motif légitime tels que définis par la réglementation et la jurisprudence. Passé ce délai, le prestataire aura la possibilité de résilier le contrat aux torts exclusifs du client.

Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

En cas de situation d'urgence rencontrée par le client, à savoir hospitalisation imprévue, dégradation subite et significative de l'état de santé de ce dernier, et le privat de la possibilité de respecter ce préavis, les prestations planifiées ne feront pas l'objet d'une facturation par le prestataire sous réserve que ce dernier en ait été informé dès que possible.

VI-B-3 Remplacement et modification des heures d'intervention.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, en cas d'indisponibilité d'un intervenant, le prestataire s'engage à tout mettre en œuvre pour procéder à son remplacement temporaire ou définitif afin d'assurer la continuité du service.

Ces remplacements sont, dans la mesure du possible, organisés à l'avance et en fonction de la situation de dépendance de chaque client. L'intervenant remplaçant sera dans la mesure du possible présenté au client.

Le prestataire s'engage à respecter, dans la mesure du possible, les plages d'intervention indiquées dans la feuille de mission. Il ne pourra cependant être tenu responsable en cas de retard dû notamment à d'autres intervenants au domicile du client, et plus généralement à tout retard qui ne serait pas de son fait (grèves, transports...). En cas de report d'une intervention du fait du prestataire, ce dernier contacte le client pour définir avec lui le créneau de report qui lui convient. En cas de remplacement ou de changement éventuel et exceptionnel des horaires d'intervention, le prestataire informera préalablement le client, et son proche aidant le cas échéant.

VI-B-4 Résiliation

Le client peut contacter à tout moment le Prestataire. Il devra à la suite de son appel confirmer sa demande par l'envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception. La date de la résiliation sera celle de la première présentation de la lettre recommandée au prestataire. Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne le client dispose, à compter de la notification de sa décision de résiliation au prestataire, d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il peut revenir sur sa décision de résiliation sans avoir à justifier d'un quelconque motif ; cette décision d'annulation devra être notifiée au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de non-respect par le client de l'une ou l'autre de ses obligations ou en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet 8 jours à compter de la première présentation du courrier recommandé avec accusé de réception au client.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client notamment lorsque l'état de santé du client nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du prestataire ou en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du prestataire. Dans ce cadre, la résiliation du contrat prendra effet dans le délai fixé par le Code de l'action sociale et des familles.

Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, le présent contrat pourra être résilié par le prestataire en cas de manquement grave et répété au règlement de fonctionnement, en cas d'impossibilité de répondre favorablement aux demandes du client notamment lorsque l'état de santé du client nécessite durablement un accompagnement excédant les limites d'intervention du prestataire ou en cas d'impossibilité d'assurer la continuité de service pour une raison indépendante de la volonté du prestataire. Dans ce cadre, la suspension prendra effet à compter de l'information du client.

VI-C FACTURATION

VI-C-1 Le client est informé et accepte expressément que par dérogation aux articles des Conditions Générales de Ventes :

- le tarif des prestations est susceptible d'évoluer annuellement dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur ;
- les éventuels frais de gestion et de mise en place ou de déplacement pour se rendre en prestation ne sont pas applicables ;
- les frais de déplacement générés dans le cadre de la prestation à la demande du client (frais kilométriques, etc.) resteront à la charge du client ;
- si le client choisit de payer tout ou partie de sa facture par chèque bancaire, aucune caution ne lui sera demandée.

VI-C-2 Dans le cadre des prestations d'entretien du domicile, le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures réellement réalisées et au maximum le nombre d'heures prévues au contrat, sauf ajout de prestation demandé par le client.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, le nombre d'heures facturées sera au minimum le nombre d'heures prévues au contrat et au maximum le nombre d'heures réellement réalisées. Le client ne pourra contester la facturation mise en œuvre s'il est lui-même à l'origine des heures effectuées par l'intervenant (report, ajout de prestation...).

VI-C-3 Le client est informé qu'au regard de la spécificité des prestations proposées, le paiement de ces dernières pourra être effectué par une personne autre que le client selon les modalités décrites ci-dessous.

VI-D RÉALISATION DE LA PRESTATION

VI-D-1 Conditions à remplir

Au regard de la spécificité de la prestation de services, objet du présent contrat, le client demandeur des prestations de services à son domicile et signataire du contrat, atteste qu'il remplit les conditions nécessaires à la souscription d'un tel abonnement et

- qu'il a atteint l'âge minimum requis par la réglementation en vigueur ;
- ou qu'il est bénéficiaire d'une allocation de maintien à domicile (telle que l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, l'Aide en Situation de Rupture, la Prestation Compensation Handicap...);
- ou qu'il est reconnu handicapé, en cours de démarche de reconnaissance de handicap ou en situation d'invalidité temporaire ou permanente.

VI-D-2 Remise de documents

Le client est informé et accepte expressément qu'au regard de la spécificité de la prestation de services objet du présent contrat, le prestataire peut être amené à exiger de ce dernier la remise d'un certain nombre de documents (par exemple un justificatif d'identité, une attestation d'incapacité des actes ordinaires de la vie, un exemplaire de la grille nationale AGGIR, une attestation de financement des prestations par un organisme ou tout document des organismes ou collectivités territoriales compétentes attestant que l'intéressé bénéficie des prestations d'aides humaines aux personnes handicapées ou de l'allocation compensatrice pour tierce personne ou une majoration pour tierce personne...) pour la réalisation des prestations. Le client s'engage à remettre au prestataire ces derniers avant la mise en place des prestations à son domicile et reconnaît qu'en l'absence de transmission des éléments requis, les prestations ne pourront être mises en place.

Le client s'engage par ailleurs à informer le prestataire de toute décision administrative, de justice, médicale ou thérapeutique et d'orientation le concernant afin que cette dernière puisse être prise en compte pour l'élaboration de la feuille de mission.

VI-D-3 Proche aidant et personne de confiance

Le client reconnaît que le prestataire doit recueillir auprès de lui, les coordonnées d'un de ses proches aidants, dont le client atteste sur l'honneur en signant le présent contrat, que la personne désignée comme proche aidant correspond bien à la définition légale rappelée ci-après.

Est considéré(e) comme proche aidant votre conjoint(e), votre partenaire de PACS, votre concubin(e), un parent ou un allié, définis comme aidants familiaux, ou une personne résidant avec vous ou entretenant avec vous des liens étroits et stables, qui vous vient en aide, de manière régulière et fréquente, à titre non professionnel, pour accomplir tout ou partie des actes ou des activités de votre vie quotidienne.

Le client peut, s'il le désire, désigner une personne de confiance, selon un exemple de formulaire fourni par le prestataire. Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où le client serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté du client. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Si le client le souhaite, sa personne de confiance peut l'accompagner dans ses démarches et assister aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Le prestataire adhère à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, dont les termes figurent dans le livret d'accueil remis au client lors de la souscription du contrat.

VI-D-4 Contenu de la prestation

Le client reconnaît que le contenu de la prestation sera défini au préalable lors de la visite à son domicile par le prestataire et ce en fonction de son degré d'autonomie.

En cas de perte d'autonomie ou de dégradation rapide de son degré d'autonomie, le client s'engage à prendre contact avec le prestataire sans délai afin de redéfinir les modalités de la prestation.

Dans le cadre des prestations d'accompagnement de la personne, un réexamen de la situation du client sera réalisé au moins une fois par an.

VI-E Modalités de réalisation de la prestation

VI-E-1 L'aide à la prise de médicaments peut être envisagée, sous couvert d'appréciation de la situation par le prestataire, à partir du moment où, comptetenu de la nature du médicament, le mode de prise en charge ne présente pas de difficulté d'administration, ni ne demande d'apprentissage particulier. Dans tous les cas, les médicaments devront faire l'objet d'une prescription médicale et d'une préparation préalable par le client ou le personnel médical intervenant au domicile. Sont exclus des prestations objets des présentes, les actes de soins réalisés sur prescription médicale.

VI-E-2 Dans le cas où des prestations de nuit sont prévues, ces dernières ne pourront être réalisées que si le salarié du prestataire bénéficie d'une chambre ou d'un logement indépendant sur place. Toute prestation effectuée de nuit devra être mentionnée dans le cahier de suivi.

VI-F Assistance administrative

En fonction de la formule souscrite par le client, le prestataire pourra proposer, à titre accessoire, un service d'assistance administrative qui couvre les activités suivantes :

- appui et aide à la rédaction des correspondances courantes, y compris le classement ;
- appui et aide à la réalisation de formalités administratives simples ;
- appui et aide au paiement et au suivi des commandes ou factures ;
- appui et aide à la compréhension et à la facilitation des contacts et des relations, notamment avec les administrations publiques, à l'exclusion de tous les actes ou conseils juridiques ou fiscaux relevant des professionnels du droit ou du chiffre.

Il est ici rappelé que le Prestataire a un simple rôle d'assistance dans des démarches administratives simples de la vie quotidienne n'impliquant pas de compétences, qualifications ou savoir-faire particuliers. De la même manière, le Prestataire ne pourra réaliser des démarches administratives relevant de la compétence de professions réglementées. Le Prestataire ne saurait en aucun cas avoir la qualité d'agent ou de représentante du client. Les prestations d'assistance administrative délivrées par le prestataire ne lui permettent en aucun cas d'engager ou d'agir au nom et pour le compte du client, aucun mandat quel qu'il soit n'étant confié au prestataire à ce titre.

Le client reconnaît et accepte expressément que la responsabilité du prestataire ne saurait en aucun cas être engagée s'il n'obtient pas le bénéfice escompté dans le cadre des démarches administratives engagées avec l'assistance du prestataire. L'assistance administrative proposée par le Prestataire ne constitue en aucun cas un engagement de perception d'un droit ou d'une aide quelconque, lesquels restent uniquement soumis aux conditions réglementaires en vigueur.

VI-G Gestion des animaux de compagnie

Par dérogation, en fonction de la formule souscrite par le client, le prestataire pourra s'occuper, à titre accessoire, du ou des animaux de compagnie du client dans la limite de trois animaux maximum. Sont expressément exclus des prestations objet des présentes, les actes de toiletteage, de dressage et de soins vétérinaires (en ce compris l'administration de médicaments).

Dans le cadre de la prestation de gestion du ou des animaux de compagnie, le client reconnaît et accepte expressément que son ou ses animaux devront être en bon état de santé et répondre à l'ensemble des conditions sanitaires exigibles à la date de réalisation de la prestation, notamment en termes de vaccination. Le client devra sans délai prévenir le prestataire de tout changement notamment de comportement de la part de son ou de ses animaux, en cas de maladie ou d'infection de son ou de ses animaux ou encore en cas de changement d'habitudes alimentaires et/ou hygiéniques de son ou de ses animaux.

Le client reconnaît et accepte expressément que

- il devra fournir le matériel ou les produits nécessaires à la réalisation de la prestation, à savoir notamment nourriture, laisse, sacs à déjections ou encore une cage adaptée à chaque animal pour les transports véhiculés ;
- tous les frais (d'alimentation, de transport, etc.) liés à la gestion de son ou de ses animaux seront à sa charge exclusive ;
- il devra communiquer au prestataire les coordonnées du vétérinaire en charge du suivi de son ou de ses animaux ainsi que les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence susceptible de prendre toute décision concernant son ou ses animaux dans l'hypothèse où il serait lui-même injoignable ;
- la priorité sera toujours donnée aux prestations d'accompagnement de la personne.

Toute modification des conditions d'exécution de la prestation de gestion du ou des animaux de compagnie devra être signalée sans délai par écrit au prestataire.

Seuls les animaux inscrits au contrat au titre de la gestion des animaux seront sous la responsabilité de l'intervenant du prestataire pendant le temps de la prestation.

VIVABENE

SASu au capital de 20 000 euros

RCS Auxerre n° 829 358 803

Agrément n° SAP829358803 – Autorisaion n°201809

16 Bd Davout – 89000 Auxerre

03 45 02 14 46

www.vivabene.fr - auxerre@vivabene.fr

Fait en _____ exemplaires, à _____

VIVABENE (Date et signature)	Le Client (Date et signature)	Le Descendant payeur (Date et signature)	Le Responsable de la mesure de protection (Date et signature)