

Nos prestations vous sont proposées sous réserve de couverture par notre agence (zone de couverture disponible sur [www.vivabene.fr](http://www.vivabene.fr)).

Un devis personnalisé et gratuit est établi systématiquement pour toute prestation, quel qu'en soit le montant, y compris si celui-ci est inférieur à 100 € TTC.

**Grille tarifaire applicable à partir du 01/01/2024.**

Pour connaître le contenu précis des prestations proposées, reportez-vous aux descriptifs des offres présentés dans le livret d'accueil.

TARIFS DE BASE	Formule Accompagnement Sénior	
	Régulière	Ponctuelle
Tarif horaire <sup>(1)</sup>	31,70 € TTC 30,05 € HT	40,10 € TTC 38,01 € HT
Tarif horaire après avantage fiscal <sup>(2)</sup>	15,85 € TTC 15,02 € HT	20,05 € TTC 19,00 € HT

### Informations complémentaires

0,50 €TTC soit (0,47 € HT) est facturé par kilomètre parcouru pour les déplacements effectués par l'intervenant pendant la prestation,

Durée minimale de 2 heures pour les prestations régulières, fractionnables en deux interventions de 1 heure sur la même semaine. Si un plan d'aide prévoit une durée inférieure, la durée mentionnée au plan d'aide prévaudra.

Pour les prestations ponctuelles, durée minimale de 4 heures, fractionnables en deux ou plusieurs interventions d'un minimum 1 heure sur la même semaine. Si un plan d'aide prévoit une durée inférieure, la durée mentionnée au plan d'aide prévaudra.

Chaque prestation comporte le temps d'habillage et de déshabillage incluses dans le temps de prestations.

### Avantage fiscal

Vivabene étant déclarée auprès de la préfecture, nos clients peuvent bénéficier d'un éventuel crédit d'impôt de 50% des sommes dépensées selon les conditions en vigueur de l'article 199 sexdecies du code général des impôts.

Majorations	Formule Accompagnement Sénior	
	Régulière	Ponctuelle
Prestation réalisée entre 22 heures et 7 heures		
Prestation réalisée un dimanche	7,93 € TTC 7,51 € HT	10,03 € TTC 9,50 € HT
Prestation réalisée un jour férié ordinaire <sup>(3)</sup>		
Prestation réalisée un jour férié chômé <sup>(3)</sup>	31,70 € TTC 30,05 € HT	40,10 € TTC 38,01 € HT

SASU VIVABENE

SASU au capital de 20 000 euros - RCS Auxerre n° 829358803

Siège social : 16 Boulevard Davout 89000 AUXERRE



#### Moyens de paiement

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

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

#### MODALITÉS D'INTERVENTION

##### Jours et heures d'intervention

Les prestations sont réalisées du lundi au samedi, 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 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.

##### Jours fériés

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.

#### DURÉE

##### 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.

##### 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 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 privant 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.

##### 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.

## Païement - 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 enregistrées 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. 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 majeur 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 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 Intervenants, 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 Intervenants du Prestataire.

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.

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, Délais de paiement

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.

---

SASU VIVABENE

SASU au capital de 20 000 euros - RCS Auxerre n° 829358803

Siège social : 16 Boulevard Davout 89000 AUXERRE

