

et

- o Madame _____
- o Monsieur _____

Matricule (sécurité sociale) :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

demeurant à : N° _____, Rue _____

Code postal : _____, Ville : _____

Pays : _____

Téléphone/GSM : _____

E-mail (de contact) : _____

ci-après désigné le « **Cohabitant** »

Pour les besoins de la signature du présent Contrat, le Résident/le Cohabitant se fait représenter (en cas d'incapacité médicale et en l'absence de représentant légal, une personne de contact signe provisoirement le présent contrat) par:

- o Madame _____
- o Monsieur _____

Matricule (sécurité sociale) :

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

demeurant à : N° _____, Rue _____

Code postal : _____, Ville : _____

Pays : _____

Téléphone privé/professionnel/GSM : _____

E-mail (de contact) : _____

en qualité de représentant du Résident : indiquer le lien de parenté :

- o conjoint/partenaire
- o membre de la famille
- o : fils, fille, petit(e) fils/fille frère, sœur, neveu, nièce, filleul(e), cousin, beau-fils, belle-fille,
- o tuteur (jugement du...../...../.....)
- o curateur (jugement du/...../.....)

- o personne de confiance (selon Art 12 de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient) suivant décision du/...../.....
- o mandataire (avocat, notaire),
- o personne munie d'une procuration notariée en date du/...../.....
- o personne de contact

ci-après désigné le « **Représentant** »

qui conviennent ce qui suit :

A) Date d'entrée en vigueur et durée du contrat d'hébergement

Il est convenu entre parties que le présent contrat d'hébergement, ci-après désigné le « Contrat » est conclu pour :

UN LONG SEJOUR, à compter du _____/_____/_____

UN COURT SEJOUR, à compter du _____/_____/_____

La date d'entrée en vigueur correspond, sauf cas de force majeure, à la date de départ de la facturation, même si le Résident entre dans un logement encadré à une date ultérieure.

B) Objet du Contrat

Le présent Contrat précise la liste et la nature des prestations offertes par SERVIOR et leur coût pour le Résident.

Il établit les règles applicables à l'hébergement, aux prestations, aux soins et à l'encadrement du Résident.

Il est composé de deux parties :

- 1) les **Conditions Générales** (réf.CG v1/2024), ci-après « **CG** » qui régissent les dispositions communes à tous les Résidents. La version papier, en vigueur à la date de la signature du Contrat, ainsi que les modifications ultérieures, sont remises au Résident ou au Représentant et consultables sur le site internet www.servior.lu.
- 2) les **Conditions Spécifiques** qui précisent les dispositions particulières qui s'appliquent au Résident signataire du Contrat et telles que reprises ci-après :

C) Conditions spécifiques au Contrat

1. Prestation de logement

A la date de la signature du Contrat, le logement suivant est attribué au Résident :
(cocher la clause appropriée)

Logement numéro : _____ étage : _____

situé dans la Résidence: _____

- studio à occupation individuelle (chambre à 2 lits)
- studio à occupation double (chambre à 2 lits)
- appartement à occupation individuelle
- appartement à occupation double

Le logement a les caractéristiques suivantes :

- kitchenette
- cellule sanitaire avec douche
- emplacement voiture/garage/parking
- balcon / terrasse
- système d'appel malade
- surface habitable/Wohnraum : _____ m²
- autres : _____
_____ (à préciser)

Des informations supplémentaires concernant l'hébergement et l'aménagement sont fournies dans les CG à l'article 1.1.

SERVIOR assurera dans la mesure du possible l'hébergement, l'encadrement et les soins du Résident dans le logement décrit ci-avant.

2. Autres prestations

2.1. Prestations incluses dans le prix de pension

Outre la mise à disposition du logement tel que défini à l'article 1 ci-dessus, le prix de pension couvre notamment les prestations telles que plus amplement détaillées dans les articles 1.2. à 1.3. des CG.

2.2. Prestations non incluses dans le prix de pension

Une liste régulièrement adaptée des services pour convenance personnelle fournis par SERVIOR, éditée à l'article 1.2.6. des CG est annexée au présent Contrat et à la disposition du Résident à l'administration de la Résidence.

SERVIOR se réserve le droit de facturer les prestations d'encadrement et de soins reçues par le Résident et non prises en charge par l'assurance dépendance ou par l'assurance maladie.

2.3. Prestataires externes

SERVIOR se réserve le droit de collaborer exclusivement avec les prestataires externes avec lesquels une convention de collaboration a été signée avec SERVIOR.

SERVIOR décline toute responsabilité pour les actes posés par des prestataires externes.

3. Prix

3.1. Prix de pension

Le prix de pension couvre les prestations indiquées à l'article 2.1. ci-avant.

L'intégralité du prix de pension évolue suivant l'indice de l'échelle mobile des salaires et en cas d'éventuelles adaptations tels que détaillées à l'article 2.1.3. des CG.

Lors de l'admission effective en qualité de Résident dans le logement encadré retenu, SERVIOR facture au Résident le prix de pension au tarif en vigueur. Ce tarif correspond, au moment de l'entrée en vigueur du Contrat, au montant indiqué ci-après.

- Occupation single

Le prix de pension mensuel indexé (Indice ____ au _____) pour le Résident à la date de signature du Contrat est de : _____ € (prix de pension de base).

- Occupation avec une autre personne

Le Résident a conclu un Contrat de séjour afin d'habiter le logement ensemble avec un autre Résident, ci-après désigné le «Cohabitant».

Le prix de pension mensuel indexé (Indice ____ au _____) pour le Résident à la date de signature du Contrat est de : _____ € (prix de pension de base).

A la signature du présent Contrat, le Résident est conscient que le montant du prix de pension à payer pour le logement a été fixé en se basant sur le fait que le Cohabitant a également conclu un contrat d'hébergement pour le même logement. Le montant total du prix de pension mensuel à payer par le Résident et le Cohabitant pour ce logement s'élève ainsi à _____ € (Indice ____ au _____).

Dans le cadre du présent Contrat, le Cohabitant est assimilé au Résident et a les mêmes droits et obligations que ce dernier.

Si le Contrat avec le Cohabitant venait à être dissout pour quelque cause que ce soit, le Résident aurait, un délai de 10 jours, pour effectuer un choix d'hébergement selon les dispositions suivantes :

- soit rester dans le logement : il paiera alors le prix de pension du logement à occupation double
- soit un transfert dans un logement à occupation simple choisi par le Résident : à partir du 11ème jour et jusqu'à ce que le logement choisi soit disponible, le prix de pension double sera à régler.

Dans tous les cas, le dépôt de garantie et les frais connexes restent valables pour le nouveau logement au sein de SERVIOR. Un décompte de facturation est, éventuellement, opéré en cas de différence de prix de pension entre l'ancien et le nouveau logement. Dans ce cas, un avenant au Contrat relatif au prix de pension sera signé entre Parties

3.2. Dépôt de garantie et frais connexes

Le dépôt de garantie est équivalent à un mois de prix de pension tel que défini sous l'article 3.1. ci-avant. Il sert à couvrir d'éventuels frais de séjour et les frais de réparation dépassant l'usure normale.

Les frais connexes sont facturés forfaitairement à chaque Résident et couvrent les frais administratifs et techniques. Ce forfait est équivalent à 2/3 du prix mensuel de la pension en vigueur lors de l'entrée du Résident.

3.3. Modalités de paiement

Le prix de pension et les services pour convenance personnelle sont facturés en chaque fin de mois au Résident qui dispose alors d'un délai de 7 jours pour notifier ses éventuelles réclamations.

A l'issue du prédit délai, SERVIOR envoie la facture à l'organisme bancaire renseigné par le Résident ou son Représentant aux fins d'encaissement par domiciliation.

La facture est payable 30 jours date facture.

Le prix de pension est dû jusqu'à la date à laquelle le logement sera libéré.

Concernant le dépôt de garantie et les frais connexes, à la date de la signature du présent Contrat et au plus tard à la date d'entrée dans le logement, le Résident s'engage à s'en être acquitté par virement sur le compte IBAN LU 98 0019 1300 4031 6000 au nom de SERVIOR.

A défaut, pour le Résident d'avoir procédé au paiement avant son entrée, SERVIOR se réserve le droit de résilier de plein droit le Contrat.

3.5. Recouvrement en cas de non-paiement du prix de pension ou prestations connexes

Lorsqu'une facture n'a pas été contestée dans le délai de 7 jours après réception, SERVIOR se réserve le droit de la recouvrer selon les modalités détaillées à l'article 2.1.5. des CG.

Désigné ci-après « le mandataire »,

En vue de faciliter le cas échéant, une prise de contact avec les héritiers d'un Résident défunt, le Résident/Représentant :

- remet copie de l'acte de mariage qui fera partie intégrante du présent contrat
- indique ci-après les coordonnées du notaire désigné pour l'exécution du droit successoral :

Madame Monsieur (Nom et Prénoms du notaire),

demeurant à : N° : _____ Rue : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Pays : _____

Téléphone : _____ (GSM) : _____ (autre)

E-mail : _____

6. Résiliation du Contrat

Le Contrat expire automatiquement le jour de l'admission définitive du Résident dans une structure d'hébergement.

En cas de besoin et dans la mesure du possible, le Résident jouit d'une priorité d'admission dans une Maison des aînés SERVIOR.

Les modalités de résiliation du présent Contrat tant par le Résident que par SERVIOR sont précisées dans l'article 5 des CG.

7. Révision du Contrat

Sans préjudice des dispositions de l'article 4 des CG, toute modification décidée par le Conseil d'Administration de SERVIOR et/ou toute modification légale du Contrat d'hébergement fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

Toute autre modification du présent contrat sera portée à la connaissance du Résident par affichage ou autre moyen de notification.

En cas de conflit entre les stipulations du présent Contrat et des CG, celles du Contrat prévaudront.

Le Résident ou son Représentant déclare :

- o être d'accord de recevoir une copie digitale sur l'adresse e-mail précisée dans le présent Contrat, du dossier administratif composé des documents suivants : les Conditions Générales et le règlement d'ordre intérieur, également consultables directement sur le site internet de SERVIOR

- vouloir recevoir une copie papier du dossier administratif composé des Conditions Générales et du règlement d'ordre intérieur.

8. Protection des données

SERVIOR s'engage à traiter toutes les données personnelles qui lui sont confiées ou qu'elle obtient de ses Résidents et/ou ses Représentants lors de ses relations contractuelles, en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données et avec l'ensemble des dispositions légales applicables.

La politique de protection des données de SERVIOR, ainsi que ses notes d'information sont accessibles sur son site Internet et visent à informer ses Résidents et/ou leurs Représentants. Il est également possible de contacter le délégué à la protection des données de SERVIOR pour toute question au courriel dpo@servior.lu.

9. Loi applicable et juridictions compétentes

Le présent Contrat est exclusivement régi par le droit luxembourgeois. Les juridictions de Luxembourg-Ville sont exclusivement compétentes pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation et l'exécution du présent Contrat.

10. Documents annexés

Font également parties intégrantes du Contrat, les documents suivants dont le Résident ou son Représentant déclare avoir pris connaissance,

- Les conditions Générales précisant les modalités du présent Contrat,
- Le règlement d'ordre intérieur,
- Un mandat pour la domiciliation bancaire,
- Un état des lieux d'entrée,
- La liste des suppléments pour convenance personnelle,
- Le cas échéant, dès réception, la synthèse de prise en charge des prestations au titre de l'assurance dépendance.

Le présent Contrat fait l'objet, dans une des langues officielles du pays (langue des signes possible sur demande), d'une lecture commune et d'une explication détaillée réalisée avant la signature de ce dernier avec le représentant de SERVIOR, le Résident/Cohabitant et le cas échéant, son Représentant.

Fait en deux exemplaire(s) à Luxembourg, le _____, chaque partie reconnaissant avoir reçu un exemplaire.

Le Résident/Représentant du Résident

Lu et approuvé

(nom/prénom)

SERVIOR

(nom/prénom du chargé de direction
ou son représentant)

Le Cohabitant/Représentant du Cohabitant

(nom/prénom)

Le présent contrat a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent contrat, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.



SERVIOR

LOGEMENTS ENCADRES

I) CONDITIONS GÉNÉRALES

II) REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DU CONTRAT D'HÉBERGEMENT

(Réf.DA_v1_01.03.2024)



I) CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU CONTRAT D'HÉBERGEMENT

(Réf.DA_v1_01.03.2024)

SOMMAIRE

1. Préambule.....	4
1. Obligations de SERVIOR : Prestations assurées.....	4
1.1 Prestations de logement.....	4
1.1.1. Les différents types de logements	4
1.1.2. Etat des lieux et mobilier	4
1.1.3. Prestations prévues par l'Assurance dépendance	5
1.1.4. Prestations d'actes médico-délégués.....	5
1.2 Autres prestations.....	6
1.2.1 Prestations incluses dans le prix de pension.....	6
1.2.2 Prestations administratives	6
1.2.3 Prestations d'animation.....	6
1.2.4 Prestations de blanchisserie.....	7
1.2.5 Prestations externes diverses.....	7
1.2.6 Prestations pour convenance personnelle.....	7
1.3 Prestations de restauration.....	8
2. Obligations du Résident	8
2.1 Prix de pension à payer	8
2.1.1 Le prix de pension.....	8
2.1.2 Facturation et encaissement	9
2.1.3 Modification des prix	9
2.1.4 Modalités de remboursement.....	9

2.1.5	Recouvrement en cas de non-paiement des prestations.....	10
2.2	Autres frais à payer dans le cadre du contrat d'hébergement.....	10
2.2.1	Dépôt de garantie.....	10
2.2.2	Forfait pour frais connexes.....	10
2.2.3	Modalités de paiement et de remboursement.....	10
2.3	Information relative à un représentant légal.....	11
3.	Assurances.....	11
4.	Révision du Contrat.....	12
5.	Durée et résiliation.....	12
6.	Libération du logement en cas de fin de Contrat ou décès du Résident.....	13
7.	Loi applicable et juridictions compétentes.....	14



SERVIOR

1. Préambule

Les présentes **Conditions Générales** (Réf.CG_v1_2024) ci-après « **CG** », font partie intégrante du contrat d'hébergement (ci-après le « Contrat ») et sont applicables ensemble avec les **conditions spécifiques** signées par le Résident pour autant qu'il n'y soit pas expressément dérogé. En cas de conflit entre les dispositions des Conditions Générales et des conditions spécifiques prévues dans le Contrat, celles du Contrat prévaudront.

Le Contrat est un contrat d'hébergement tel que défini à l'article 10 de la loi modifiée du 08 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique et non pas un contrat de bail. Le Contrat ne crée pas au profit du Résident les droits conventionnels et légaux d'un locataire.

Le logement mis à disposition est exclusivement destiné à l'hébergement du Résident. Ni le Contrat, ni les droits qui en découlent ne peuvent être transférés à des tiers, *il est intuitu personae*.

1. Obligations de SERVIOR : Prestations assurées

Les prestations suivantes sont prises en charge par SERVIOR sauf cas de force majeure, pouvant être détaillés comme incendie, inondation, effondrement, calamités, tempête, tremblement de terre, grèves, émeutes, violences, attentats, pandémie, pénurie de matières premières sans que cette liste ne soit exhaustive.

1.1 Prestations de logement

1.1.1. Les différents types de logements

- Studio (chambre à 2 lits)

Ce logement est destiné à une occupation par deux personnes. Il peut toutefois être occupé par une personne (occupation single). En cas d'une occupation single, le prix est adapté.

- Appartement

Ce logement est destiné à une occupation par deux personnes. Il peut toutefois être occupé par une personne (occupation single). En cas d'une occupation single, le prix est adapté.

1.1.2. Etat des lieux et mobilier

Un état des lieux d'entrée du logement occupé par le Résident est établi, daté et signé par les parties et joint au Contrat d'hébergement pour en faire partie intégrante.

Il sert à établir les responsabilités de chacun en cas de dégâts éventuels.

A défaut d'état des lieux d'entrée, le Résident est présumé avoir reçu le logement dans un état impeccable et sera responsable de tous les dégâts constatés lors de son départ. Le Résident s'engage à respecter les lieux mis à sa disposition en bon père de famille.

Tous les effets et mobiliers propres au Résident restent sous sa responsabilité.

A cet effet, il ne peut être rien réclamé à SERVIOR pour le cas où des dégâts seraient constatés.

L'utilisation d'appareils électriques dans le logement ne peut se faire qu'avec l'accord de la direction de la Résidence et doivent être conformes aux normes en vigueur.

Les prises nécessaires aux branchements du téléphone et de la télévision, ainsi que le cas échéant d'internet sont incluses dans le logement. Cependant, les abonnements et consommations y relatifs sont à charge du Résident.

A la fin du Contrat, un état des lieux de sortie est effectué afin de déterminer les dégâts éventuellement commis par le Résident.

1.1.3. Prestations prévues par l'Assurance dépendance

SERVIOR s'engage à faire, en cas de besoin et au nom du Résident, qui par la présente lui donne expressément mandat à cette fin, les démarches nécessaires auprès de l'Assurance dépendance en vue de l'obtention des aides prévues eu égard à la santé du Résident.

Les prestations de soins prescrites par l'Assurance dépendance pour le Résident sont fournies soit par le personnel du réseau d'aides et de soins SERVIOR soit par un autre organisme externe, au choix du Résident. En cas de changement de réseau d'aides et soins à domicile autre que celui de SERVIOR, SERVIOR n'assure pas la continuité des soins.

1.1.4. Prestations d'actes médico-délégués

SERVIOR, par l'intermédiaire de son réseau d'aides et de soins à domicile, s'engage à fournir les actes médico-délégués chaque fois qu'ils sont prescrits par un des médecins agréés à la Résidence ou un médecin spécialiste externe et pris en charge par la CNS, selon la nomenclature des actes infirmiers, de kinésithérapie ou autre professionnel de santé et ceci pour autant que les infrastructures et la qualification du personnel le permettent.

1.2 Autres prestations

1.2.1 Prestations incluses dans le prix de pension

Outre la mise à disposition du logement tel que défini à l'article 1 des conditions spécifiques du contrat d'hébergement (article 1.1.1. des CG), le prix de pension couvre notamment les prestations suivantes:

- 1) mise à disposition d'un système d'appel malade,
- 2) équipement d'installation et prises de raccordement du téléphone et de la télévision, ainsi que le cas échéant d'internet dans les logements,
- 3) frais de chauffage, d'eau et d'électricité, d'évacuation des déchets, taxes locales,
- 4) petites réparations dans le logement dues à l'usage normal,
- 5) l'usage, l'entretien et le nettoyage des parties communes (y inclus les espaces verts), avec leurs équipements, ascenseurs compris, et installations de surveillance, de protection incendie, d'alerte urgente et d'interphonie,
- 6) prestations d'animation, telles que précisées à l'article 1.2.3. des CG,
- 7) confection et service de 1 repas principal le temps de midi, telles que précisées à l'article 1.3 des CG,
- 8) assurances, telles que précisées à l'article 3 des CG.

Les prestations actuellement listées ci-avant sont incluses dans le prix de pension sous réserve de modifications législatives et réglementaires afférentes.

1.2.2 Prestations administratives

La gestion administrative de l'ensemble du séjour du Résident, l'élaboration et le suivi du Contrat, des autres documents, des avenants éventuels ainsi que les prestations comptables et budgétaires d'administration sont inclus dans le prix de pension.

Sont également inclus :

- tous les frais liés aux rendez-vous nécessaires à l'entrée du Résident,
- tout document en lien avec les Représentants, les Mandataires, les organismes et administrations publiques etc.,
- la distribution du courrier qui est réalisée quotidiennement. Une boîte aux lettres est prévue à l'accueil de la Résidence pour le courrier à expédier. Une levée quotidienne est faite.

1.2.3 Prestations d'animation

L'animation a pour but de maintenir le lien social au travers d'activités culturelles et de loisirs, de rencontres intergénérationnelles, d'évènements festifs aux moments forts de l'année (fin d'année, anniversaires ...). La participation des familles est souhaitée lors de ces temps forts.

Le planning des actions d'animation régulièrement organisées par la Résidence fait l'objet d'un affichage et ne donne pas lieu à une facturation, sauf celles qui peuvent requérir une participation financière telles que par exemple sorties à l'extérieur, voyages, ...

1.2.4 Prestations de blanchisserie

L'usage d'une buanderie publique est compris dans le prix de pension.

La prise en charge du linge peut être opérée soit par le Résident lui même, soit par le réseau d'aides et soins à domicile choisi par le Résident eu égard à la synthèse de prise en charge de l'assurance dépendance soit par Servior moyennant supplément.

1.2.5 Prestations externes diverses

Le Résident pourra bénéficier de services qu'il aura choisis hors de l'établissement à savoir coiffure, pédicure, blanchisserie privée, soins esthétiques etc. et en assumera directement le coût.

1.2.6 Prestations pour convenance personnelle

À la demande du Résident, SERVIOR peut fournir des services pour convenance personnelle, et aura le droit de facturer à ce titre un supplément au Résident.

Ces services, en fonction de leurs disponibilités et sauf avis contraire, peuvent consister, sans que cette liste soit exhaustive, en :

- boissons prises lors des repas (hors eau plate et gazeuse, café, thé et lait chaud),
- repas pour les invités,
- consommations à la cafétéria,
- mise à disposition d'un téléphone, abonnement au réseau téléphonique et communications,
- mise à disposition d'une connexion internet / Wifi autre que la connexion publique offerte le cas échéant par la Résidence,
- nettoyage du logement,
- réfection du lit,
- location d'un parking/emplacement,
- intervention technique sur biens personnels
- service repas en logement (conditions sous article 1.3. Restauration),
- service de réexpédition du courrier
- service de transport et d'accompagnement

Une liste complète énumérant les services pour convenance personnelle proposés avec indication des tarifs applicables est consultable à tout moment sur le site internet www.servior.lu et est également affichée et disponible sur simple demande à l'administration de la Résidence.

1.3 Prestations de restauration

Le prix de pension comprend un repas principal (eau plate et gazeuse, café, thé et lait chaud inclus) à savoir le repas de midi. Sur demande et moyennant supplément, le Résident peut obtenir le petit déjeuner et le repas du soir.

Le repas principal est en principe servi au restaurant de la Résidence. Les heures d'ouverture du restaurant ainsi que les menus proposés sont affichés à l'entrée du restaurant.

Pour le déjeuner, le Résident a le choix entre un menu traditionnel, un menu alternatif ou une petite carte offrant des plats minute.

Tous les menus proposés sont adaptés aux besoins spécifiques des personnes âgées. Il est interdit de sortir des denrées alimentaires du restaurant.

Pour des raisons de maladie et/ou de dépendance et sur avis médical, le repas principal peut être servi dans les logements. Pour les demandes de service de repas dits "en chambre" pour convenance personnelle, SERVIOR se réserve le droit de facturer un supplément. Pour toute demande de régime spécifique (restrictions alimentaires ou régime strict), une ordonnance médicale est nécessaire. En cas de régime strict, SERVIOR se réserve le droit de recourir – si besoin – à des produits hypoallergéniques, ce qui est susceptible de limiter le choix alimentaire du Résident.

Sur réservation et en fonction des disponibilités de la Résidence, le Résident peut inviter des personnes de son choix au déjeuner. Le prix du repas est fixé par la Résidence et communiqué à l'entrée du restaurant.

À la demande, les activités de restauration peuvent être étendues à des fêtes, réceptions, banquets ou autres événements. Les prix varient selon les prestations demandées. Une offre de prix peut être demandée auprès de l'administration de la Résidence.

2. Obligations du Résident

2.1 Prix de pension à payer

2.1.1 Le prix de pension

Le Résident s'engage à payer le prix de pension, le prix d'éventuels services pour convenance personnelle reçus ou prestations supplémentaires reçues. Il s'engage également à verser lors de son entrée à la Résidence ou la signature du Contrat un dépôt de garantie, ainsi que le montant pour frais connexes, tels que définis aux articles 2.2.1. et 2.2.2.

Le prix de pension mensuel varie en fonction du type de logement tel que prévu à l'article 1.1.1. des présentes CG.

2.1.2 Facturation et encaissement

Le prix de pension, les suppléments éventuels et les services pour convenance personnelle (Article 1.2.6) reçus sont facturés à la fin du mois échu.

Pour tout mois entamé, le prix de pension est calculé sur base des jours du mois échu, d'après la formule suivante :

$$\frac{\text{Prix mensuel du logement} \times 12 \text{ mois} \times \text{jours de présence}}{365 \text{ jours}}$$

Dès l'obtention de la facture, le Résident dispose d'un délai de sept jours ouvrables pour notifier à SERVIOR ses réclamations éventuelles. À l'échéance dudit délai, SERVIOR transmet à l'institut financier désigné au préalable par le Résident la facture pour encaissement par ordre de domiciliation et versement sur le compte de SERVIOR.

La facture est payable dans les 30 jours date facture.

Le prix de pension est dû jusqu'à la libération du logement, qui est actée par la signature entre parties d'une décharge. La libération du logement et la signature de la décharge se font du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés) entre 8.00 heures et 18.00 heures, sauf disposition différente convenue avec la direction de la Résidence.

2.1.3 Modification des prix

Le prix de pension évolue avec l'échelle mobile des salaires de manière automatique et sans information préalable. En cas de modification de cet indice, le prix de pension sera adapté à partir du jour où l'adaptation de l'indice est entrée en vigueur.

L'application de l'indice précité ne pourra jamais entraîner une diminution des prix par rapport à sa précédente révision.

Suivant l'évolution des coûts d'un ou de plusieurs éléments clés servant au calcul des prix, SERVIOR se réserve le droit, de modifier le prix de pension, en informant le Résident, moyennant le respect d'un préavis de deux mois pour l'application du nouveau tarif.

2.1.4 Modalités de remboursement

En cas d'absence du Résident pour des raisons personnelles ou de santé y compris toute hospitalisation, indépendamment de la durée, aucun remboursement d'une partie du prix de pension n'est dû.

Quel que soit le motif d'absence du Résident, le logement lui reste attribué sauf en cas de résiliation du Contrat.

2.1.5 Recouvrement en cas de non-paiement des prestations

Au cas où une facture échue et non contestée dans le délai de 7 jours après réception, reste impayée pendant plus d'un mois après la présentation à la banque, elle porte de plein droit intérêts au taux légal, sans qu'il n'y ait lieu à mise en demeure au préalable.

Dans le cas où une mise en demeure est restée infructueuse, SERVIOR peut entreprendre toutes les démarches qu'il estime appropriées pour obtenir le paiement des montants restant dus par le Résident. Dans l'hypothèse où SERVIOR doit introduire une demande en justice à cette fin, une majoration forfaitaire de 10 % du montant restant dû par le Résident à titre de frais de recouvrement sera appliquée. SERVIOR peut également, sous réserve d'autres mesures de recouvrement, procéder à une saisie-arrêt sur les revenus du Résident. Dans cette hypothèse, la majoration forfaitaire prévue au présent article trouvera également application.

2.2 Autres frais à payer dans le cadre du contrat d'hébergement

2.2.1 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie équivalent à une mensualité du prix de pension est à payer par le futur Résident avant son entrée dans un logement encadré.

Le dépôt de garantie sert à couvrir le paiement des frais de séjour et les éventuels frais de réparation dépassant l'usure normale et ce conformément aux états des lieux d'entrée et de sortie du logement précisé à l'article 1.1.2.

Si les frais de réparation suite aux dégradations sont supérieurs au dépôt de garantie, ce dernier sera conservé et la différence sera réclamée par SERVIOR au Résident (ou à ses ayants-droits).

2.2.2 Forfait pour frais connexes

Un forfait pour frais connexes est facturé à chaque Résident. Ce forfait permet de couvrir les frais administratifs et techniques lors de l'admission.

Le forfait pour frais connexes correspond à un montant équivalent à 2/3 du prix de pension mensuel en vigueur, à la date d'entrée dans le logement.

2.2.3 Modalités de paiement et de remboursement

Les deux montants précités sont payables par virement ou par carte bancaire au plus tard à la date d'entrée dans le logement.

Tout Contrat est conclu sous la condition suspensive du dépôt de garantie et des frais connexes, étant entendu que si le paiement n'est pas intervenu au plus tard à la date d'entrée dans le logement, il sera résolu de plein droit et sans aucune formalité, de sorte que le Contrat n'entrera pas en vigueur.

À la fin du Contrat telle que définie sous l'article 5 des CG, la restitution du dépôt de garantie, déduction faite de tout montant encore dû à SERVIOR, se fera par un transfert sur le compte qui aura procédé à son versement initial, sauf meilleur accord des Parties .

SERVIOR procèdera au remboursement du dépôt de garantie dans les trente jours qui suivent la libération du logement par le Résident ou les Représentants et mandataires en cas de décès.

Le forfait pour frais connexes n'est en principe pas remboursable pour quelle que raison que ce soit, sauf en cas de décès du Résident avant ou durant le 1er mois de son entrée dans la Résidence.

Le dépôt de garantie et les frais connexes ne sont pas générateurs d'intérêts créditeurs au profit du Résident.

2.3 Information relative à un représentant légal

Dans le cadre du contrat d'hébergement, le Résident/la famille/la personne de contact/ la personne de confiance s'engage à informer SERVIOR de la désignation d'un représentant légal et à fournir le jugement en cas de sauvegarde de justice, de curatelle ou de tutelle.

Il en sera de même en cas de modification de la mesure de protection mise en place.

Lorsque pour des raisons médicales, le contrat d'hébergement aura été provisoirement signé par une personne de contact et non par le Résident, le prédit contrat fera l'objet d'une signature définitive dès que SERVIOR aura connaissance de la désignation d'un représentant légal.

3. Assurances

SERVIOR a souscrit les polices d'assurances suivantes :

- responsabilité civile exploitation
- responsabilité civile après livraison – intoxications alimentaires
- responsabilité civile professionnelle des préposés
- assurance tous risques (sauf exclusions) pour couverture des périls (incendie, tempête, vol, bris de machine, ...)

SERVIOR a également souscrit au profit du Résident des polices d'assurances dont le coût est compris dans le prix de pension et couvrant :

- la responsabilité civile du Résident
- l'incendie et les dégâts des eaux
- les biens personnels (à l'exception de biens personnels dépassant une valeur de EUR 15.000).

Pour l'assurance des biens personnels, la couverture par sinistre est plafonnée et tient compte d'une franchise en cas de remboursement. A titre indicatif, les valeurs respectives et conditions y relatives sont disponibles sur simple demande via courriel à assurances@SERVIOR.lu.

Au cas où ses biens personnels dépassent en valeur les montants assurés, le Résident est invité à souscrire une assurance dommages complémentaire pour laquelle il s'engage à délivrer, le cas échéant et sur demande de la direction, une copie de la quittance.

Pour toute garantie d'assurance supplémentaire, le Résident conserve la liberté de choix de son assurance.

4. Révision du Contrat

À l'exception des stipulations contenues dans les annexes, toute modification ou ajout au Contrat doit faire l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

Dans l'hypothèse où une des prestations prévues au Contrat ne peut pas être fournie à titre temporaire, le Résident reste néanmoins redevable de l'intégralité du prix de pension tel que prévu au Contrat. Le Résident ne peut pas déduire un quelconque montant de ce prix de pension, comme il ne peut pas différer ou refuser le paiement, que ce soit en partie ou en entier, des montants facturés par SERVIOR.

Au cas où une des stipulations du Contrat s'avère nulle, caduque, irréalisable ou sans effet, cette nullité, cette caducité, cette absence de possibilité ou d'effet, n'affectera pas les autres stipulations du présent Contrat. Les parties s'engagent à remplacer dans cette hypothèse la stipulation nulle, caduque, irréalisable ou sans effet, par une stipulation qui se rapproche le plus de la volonté exprimée par les parties au Contrat.

5. Durée et résiliation

Le Contrat est résilié dans les cas suivants :

- a. Le Résident peut résilier le Contrat moyennant lettre recommandée, en observant un délai de préavis d'un mois à compter de la réception de la lettre par SERVIOR. S'il quitte son logement avant l'expiration du préavis, il reste néanmoins redevable de l'entièreté du prix de pension durant la durée du préavis, à moins que le logement ne puisse être occupé par un nouveau Résident. Dans cette hypothèse, le Résident ne sera redevable que du prix de pension dû pour le nombre de jours effectifs d'inoccupation du logement.
- b. SERVIOR peut résilier le Contrat moyennant lettre recommandée et en observant un délai de préavis d'un mois en cas de fermeture temporaire ou définitive de la Résidence .
- c. SERVIOR peut résilier le Contrat par lettre recommandée sans préavis et après deux rappels écrits, si :
 - le Résident viole les obligations contractuelles ou les dispositions du règlement interne,

- le Résident ne paie pas pendant deux mois consécutifs le prix facturé des prestations reçues à leur date d'échéance,
- le Résident accumule à plus de trois reprises des retards de paiement du prix de pension mensuel.

d. SERVIOR peut résilier le Contrat, par lettre recommandée en indiquant les motifs, avec un préavis d'un mois, en cas d'impossibilité d'accomplir son objet ou en raison d'incompatibilité grave entre le personnel et le Résident.

e. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, si son personnel est exposé à des agressions, des menaces ou autres faits portant atteinte ou risquant de porter atteinte à son intégrité physique ou psychique.

f. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, en cas de dégradation subite et durable de la santé du Résident rendant nécessaire un encadrement et /ou traitement spécialisé qui ne peut être prodigué dans la Résidence.

g. SERVIOR peut résilier le Contrat, sans préavis, si le Résident ne remplit plus les conditions prévues dans le règlement grand-ducal modifié du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées, notamment en ce qui concerne la limite d'heures de prestations hebdomadaires d'aides et de soins comprenant les actes essentiels de la vie pris en charge par l'assurance dépendance.

h. Le Contrat expire à la date de la libération intégrale du logement telle que définie ci-après.

SERVIOR se réserve le droit de disposer d'office du logement 10 jours après la date de départ définitif, pour quelque cause que ce soit, du Résident. Dans cette hypothèse, le Contrat expire au moment de l'occupation du logement par un nouveau Résident.

6. Libération du logement en cas de fin de Contrat ou décès du Résident

- a.** Au moment de son entrée, le Résident désigne par écrit (article 5 des Conditions Spécifiques du Contrat d'hébergement) une ou plusieurs personnes autorisée(s) à libérer le logement de ses meubles et effets dans un délai ne pouvant pas dépasser 10 jours de calendrier à partir du terme du Contrat ou décès du Résident. La libération du logement devra se faire, en principe, les jours ouvrables (à l'exception des jours fériés) entre 8.00 heures et 18.00 heures, sauf autre disposition convenue entre parties. En cas de désignation de plusieurs mandataires, chacun des mandataires aura le pouvoir et l'autorité d'agir seul. Toutefois, si une personne se présente après le départ ou le décès du Résident justifiant être un descendant en ligne directe du Résident, elle seule pourra procéder à la libération du logement nonobstant le présent mandat.
- b.** Immédiatement après le décès du Résident, le logement sera interdit d'accès à toute personne n'ayant pas fait l'objet d'une désignation telle qu'indiquée au point sub. a., et ceci pour éviter tout enlèvement

intempestif de quelque objet que ce soit. Une exception peut être constituée par le retrait, par deux membres du personnel, des objets nécessaires aux funérailles.

- c.** Si dix jours après le décès, le logement n'a pas été vidé des meubles et effets du Résident par une des personnes désignées sub a. SERVIOR est en droit, de procéder à l'enlèvement définitif des effets du défunt sans obligation de conservation quelconque sur place.

Les frais éventuels résultant de cette non libération du logement resteront à la charge du Résident par le biais des frais annexes et/ou de la caution. Si ces montants ne sont pas suffisants, le mandataire désigné restera responsable du solde restant dû.

A défaut d'accord, SERVIOR sera en droit d'opérer un inventaire et de faire transférer les biens et effets du Résident dans un entrepôt où ils resteront pendant un délai de trois mois et quarante jours à la disposition d'héritiers éventuels ou du curateur nommé de la succession vacante. Ce délai passé, SERVIOR est en droit d'en disposer librement, sans qu'aucune réclamation ne puisse être faite par qui de droit.

Pour quelque circonstance que ce soit, SERVIOR ne peut être tenu responsable des éventuelles dégradations ou dépréciations relatives aux objets entreposés.

Les frais en relation avec l'inventaire des meubles et effets ainsi que les frais du transport et de l'entrepôt sont à charge de la succession. SERVIOR peut déduire les prédicts frais du dépôt de garantie versé à l'entrée du Résident. Si ce montant est insuffisant, SERVIOR enverra une facture du solde restant dû.

- d.** Lorsqu'après l'expiration du délai de trois mois et quarante jours, aucune personne n'a réclamé la succession, qu'il n'y a pas d'héritier connu, ou que les héritiers connus ont renoncé à la succession, la succession est réputée vacante. SERVIOR sera en droit, mais n'aura pas l'obligation, d'adresser une demande en déclaration de succession vacante au tribunal compétent.

- e.** Après un délai d'un mois suivant la déclaration de succession vacante, si le curateur nommé ne s'est pas manifesté d'une quelconque manière que ce soit, SERVIOR aura le droit de disposer librement des effets du Résident décédé, sans qu'aucune réclamation ne puisse être faite par qui de droit.

7. Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales sont exclusivement régies par le droit luxembourgeois.

Les juridictions de Luxembourg-Ville sont exclusivement compétentes pour tout litige relatif à la formation, l'interprétation et l'exécution des présentes CG.

Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.

II) RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

Préambule :

Vous entrez dans un établissement d'hébergement, dénommée Résidence de logements encadrés.

Cette Résidence vous offre votre logement mais surtout votre nouveau lieu de vie, ainsi que les différents services adaptés à votre situation. La direction et l'ensemble du personnel mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable que possible tant personnellement qu'avec les autres Résidents.

Tous les usagers de la Résidence (résidents, personnel, bénévoles et visiteurs) forment une communauté de vie qui est fondée sur une base de confiance, de respect mutuel en lien avec les valeurs promues par SERVIOR à savoir le professionnalisme, le respect, le plaisir, le bien être et l'attention envers nos résidents.

Le présent règlement d'ordre intérieur a pour but de fixer les lignes directrices de cette communauté de vie, du fonctionnement de la Résidence et des droits et obligations des résidents, du personnel et des visiteurs. Les prestations qui sont dispensées aux résidents doivent sauvegarder la dignité humaine, favoriser l'autonomie et promouvoir l'inclusion sociale.

1. Dispositions relatives aux Résidents

1.1. Respect de la vie privée

SERVIOR s'engage à respecter la vie privée des Résidents et à n'imposer à ces derniers aucun choix à caractère commercial, culturel, idéologique, philosophique ou religieux.

Le logement est le domaine intime du Résident et tout membre du personnel est tenu de s'y annoncer avant d'entrer. Pour des raisons de contrôle, respect des normes relatives à l'hébergement, il est possible que des personnes tierces doivent entrer dans le logement.

Pour autant qu'il en fasse la demande, chaque Résident peut recevoir librement et dans la plus stricte intimité, la visite et l'assistance des ministres ou représentants de son culte, ainsi que de conseillers laïques.

1.2. La vie communautaire

Les Résidents, les visiteurs et le personnel veillent en permanence à ne pas troubler le repos dans l'établissement, sauf bien sûr circonstance(s) particulière(s).

L'utilisation d'instruments de musique, de radios, de téléviseurs ou de tout genre d'équipements audio se fait de façon à ne pas incommoder les autres Résidents surtout pendant les heures qui exigent un calme particulier.

Chaque Résident peut participer à la vie de la structure, notamment, dans le cadre du Conseil des Résidents. Ce Conseil est composé de Résidents.

Il donne des avis et fait des suggestions, notamment dans l'organisation de la vie commune au quotidien, la qualité des prestations, l'amélioration du cadre de vie, du projet de vie institutionnel et des activités d'animation.

Le directeur de la Résidence ou son représentant assiste en principe aux réunions du Conseil. Ces réunions sont organisées deux fois par an.

Il est établi un rapport de chaque réunion du Conseil des Résidents. Ce rapport est affiché au tableau d'affichage et peut être consulté par les Résidents, les membres de leur famille ou leurs représentants.

1.3. Les repas

Les résidents reçoivent un repas chaud complet par jour le temps du midi. Ils ont la possibilité de commander un petit déjeuner et un repas du soir, moyennant supplément.

La nourriture saine et variée est adaptée à l'état de la personne âgée.

Les régimes diététiques prescrits par le médecin traitant sont observés.

Pour assurer la convivialité, au minimum les repas de midi sont pris, sauf raisons médicales, au restaurant de l'établissement.

L'aide nécessaire sera fournie aux personnes qui éprouvent des difficultés pour manger ou boire seules.

Les repas sont servis aux heures prévues à cet effet pour le

- Petit-déjeuner (sur demande)
- Déjeuner,
- Dîner (sur demande).

Les menus des repas sont communiqués aux Résidents au moins une semaine à l'avance, notamment au moyen du tableau d'affichage.

1.4. L'hébergement

La Résidence se compose de 3 zones :

- Zone privée

La zone privée constitue le logement du Résident, son lieu de vie. Cet espace est exclusivement réservé à son utilisation privée, hormis le nettoyage et tout acte de soins et d'encadrement pour le cas où ils sont assurés par SERVIOR.

Le prix de pension mensuel du logement varie en fonction du type de logement.

- Zone publique

La zone publique se compose de tous les locaux accessibles aux Résidents de la Résidence mais aussi aux personnes extérieures. Il s'agit notamment du hall d'entrée, des couloirs, des séjours, du restaurant, des locaux tels que cafétéria, épicerie, salon de coiffure, salle polyvalente et de tout autre lieu ne faisant pas partie d'une autre zone.

Au niveau de la zone publique, une apparence soignée est exigée.

- Zone fonctionnelle

La zone fonctionnelle est composée de tous les locaux nécessaires au bon fonctionnement de la Résidence tel que les locaux du bloc fonctionnel (infirmierie et dépôts), les bureaux de l'administration ainsi que les locaux techniques (cuisine, chaufferie, ateliers, etc.). L'accès à cette zone est strictement réservé aux personnes autorisées.

1.4.1. Consignes diverses

Le Résident veille à aérer régulièrement son logement et à adapter la température intérieure aux conditions climatiques. Par temps de pluie, les fenêtres et portes fenêtres sont à maintenir fermées.

Sans l'autorisation de SERVIOR, aucun changement ou modification ne peuvent être faits au logement mis à disposition.

Tous travaux d'embellissement, de décoration (y compris percements), de réparation etc. sont réalisés exclusivement par le service technique de la Résidence, selon les disponibilités de ce dernier.

En conformité avec l'article 6 de la loi modifiée du 11 août 2006 relative à la lutte antitabac, il est interdit de fumer/vapoter dans les locaux à usage collectif de la Résidence, y compris les ascenseurs et corridors. La direction de la Résidence peut (sans y être obligée) accorder une autorisation pour fumer/vapoter dans la zone privée. Le cas échéant et afin de minimiser les désagréments à autrui, le Résident veille à bien aérer de façon régulière son logement et à éteindre immédiatement sa cigarette/vapoteuse lorsque du personnel

accède à son logement afin d'accomplir des soins ou des prestations prévus dans ce règlement. L'autorisation de fumer/vapoter peut être retirée s'il existe un désagrément pour le personnel ou les Résidents avoisinants ou s'il existe un risque de mise en danger de la Résidence.

Dans le même esprit, l'usage excessif d'alcool, risquant de provoquer des perturbations dans la vie collective et de porter atteinte aux autres résidents, est prohibé.

1.4.2. Clés du logement

Lors de son entrée dans la Résidence, le Résident reçoit les clés d'accès appropriées (clés conventionnelles ou clés électroniques). La direction de la Résidence est à avertir immédiatement en cas de perte d'une clé. Le remplacement de la clé se fait aux frais du Résident. SERVIOR décline toute responsabilité en cas de vol.

La transmission des clés à un tiers est seulement autorisée avec l'accord écrit de la direction de la Résidence.

Le personnel de la Résidence dispose d'une clé passe-partout. L'accès au logement est autorisée, à tout moment, au chargé de direction.

1.4.3. Nettoyage

SERVIOR s'engage à nettoyer régulièrement, suivant le plan de nettoyage en vigueur, les parties communes de la Résidence.

Pour ce qui est du logement, le Résident est responsable de la propreté soit de son propre fait soit par un tiers. Le réseau d'aides et soins peut procéder au nettoyage dans le cadre de la synthèse de prise en charge de l'assurance dépendance. SERVIOR peut également se charger du nettoyage du logement dans le cadre des prestations pour convenance personnelle.

Les déchets et ordures sont à collecter exclusivement dans les poubelles correspondantes.

Les déchets encombrants doivent être concassés et être réduits en morceaux avant d'être jetés dans les poubelles. Il est interdit d'entreposer des déchets ou des ordures dans le logement, sur les chemins d'accès et de façon générale à des endroits non prévus pour le dépôt de déchets. Pour tout déchet qui doit être enlevé par le service de nettoyage à un endroit autre que ceux prévus pour le dépôt des déchets, le Résident est susceptible de payer un supplément pour couvrir les frais de nettoyage.

Les déchets ne doivent jamais être jetés dans les toilettes. Dans le cas d'un bouchage des dégorgeoirs, les frais de remise en état sont à charge du Résident.

Le nettoyage de textiles et de chaussures est interdit aux fenêtres, au-dessus de la balustrade des balcons ou dans la cage d'escaliers.

Il est interdit de déposer des objets sur les balcons, de même qu'il est interdit de jeter des objets (y compris nourriture pour animaux) par-dessus les balcons ou par les fenêtres.

Une buanderie publique est à la disposition des Résidents. Chaque utilisateur doit se tenir aux conditions d'utilisation définies par la direction.

À l'exception des logements spécialement équipés, la lessive est strictement interdite dans la zone privée.

1.5. Protection contre le bruit

Les périodes de repos sont fixées de 13h à 15h et de 22h à 7h selon les modalités prévues dans la Résidence.

Durant ces périodes, le Résident doit s'abstenir de faire du bruit et doit respecter le repos d'autrui. SERVIOR s'engage à garantir dans la mesure du possible ces périodes de repos.

Il est permis d'organiser exceptionnellement des activités durant les périodes de repos à condition d'avoir obtenu préalablement l'accord de la direction et de respecter les conditions imposées par celle-ci. L'organisation de ces activités devra être annoncée en temps utile aux autres Résidents.

1.6. Hygiène

L'établissement est attentif à l'hygiène des Résidents lesquels, par respect pour leur entourage, doivent avoir une tenue vestimentaire propre et décente.

1.7. Animaux domestiques

La garde d'un animal domestique est en principe autorisée, à condition que l'animal apprivoisé, soit en ordre de vaccinations, ne salisse ou ne détériore pas les installations de la Résidence et qu'il ne perturbe pas la vie collective.

Les conditions de garde sont fixées dans une convention à conclure entre le Résident et la direction de la Résidence. SERVIOR a le droit de révoquer à tout moment l'autorisation accordée, si les conditions ne sont plus respectées.

1.8. Sécurité

Le Résident doit veiller à ne pas s'exposer lui-même ou exposer autrui à des risques de sécurité. SERVIOR n'assume qu'une obligation de moyens quant à la sécurité des Résidents.

Toutes les plages de circulation telles que portes d'entrée, couloirs, cages d'escaliers, etc. doivent rester dégagées à tout moment. Il est strictement interdit d'y entreposer des objets.

De même, le Résident devra veiller à garantir un couloir de circulation dans son logement et ce tant pour des raisons de sécurité que pour d'autres motifs (hygiène, intervention médicale, etc.)

Les apports mobiliers ne devront pas contrevenir aux règles de sécurité, notamment par leur caractère inflammable ou nuire aux déplacements ou au nettoyage de la chambre par leur encombrement. Les tapis, paillasons sont déconseillés pour raison de sécurité.

Il est interdit aux Résidents de détenir à l'intérieur de la Résidence des produits facilement inflammables et/ou explosifs. Sauf autorisation de la direction, l'installation et/ou l'utilisation d'équipements à risques dont notamment bougies, chauffage électrique, couverture chauffante, fer à repasser, thermoplongeur, plaque de cuisine, etc. sont interdites. L'autorisation peut être retirée à tout moment sans indication de motifs.

Tout feu ouvert à l'intérieur de la Résidence est interdit.

SERVIOR à la disposition de chaque Résident un système d'appel-malade. Ce dernier s'engage à informer immédiatement la direction de la Résidence en cas de dysfonctionnement du système.

La perte ou le dégât causé au système appel malade par une utilisation inappropriée par le Résident sera à la charge de ce dernier.

L'utilisation d'une chaise roulante électro-motorisée dans l'enceinte de la Résidence peut être autorisée. Toutefois, la vitesse de circulation doit être adaptée et de façon générale, l'utilisation ne doit pas constituer un danger pour soi-même ou pour autrui.

2. Dispositions relatives aux visiteurs

2.1. Modalités pratiques

Les résidents ont le droit de recevoir les visiteurs à toute heure, sous réserve des restrictions qui sont imposées par la direction dans l'intérêt des Résidents et du bon fonctionnement de la Résidence.

En principe, la porte principale de la Résidence est fermée de 22:00 à 06:00 heures, sauf autres dispositions prévues en interne.

Toutefois, l'entrée tardive est possible en avertissant la garde de nuit.

Etant donné que les logements sont les lieux de vie des résidents, ces derniers sont libres de quitter l'établissement et de le réintégrer selon leur convenance (sauf avis médical contraire).

Le libre accès pour assistance à une personne mourante est autorisé en permanence à la famille, aux amis ainsi qu'aux ministres du culte et conseillers laïques.

Les visiteurs sont tenus lors de chaque visite de respecter le calme et la sérénité de la Résidence.

Le comportement et les propos des visiteurs doivent permettre la préservation de relations courtoises avec les autres Résidents, visiteurs et le personnel. Un respect mutuel est indispensable pour une prise en charge harmonieuse.

Les visiteurs s'engagent à respecter l'intimité des Résidents lors et après leur venue en ne divulguant aucune information/commentaire/photo à leur sujets, ni sur la Résidence ni sur le personnel sur les médias sociaux.

2.1. Animaux domestiques

Les visiteurs peuvent venir avec un animal de compagnie compatible avec les lieux et les personnes hébergées, mais sous leur seule responsabilité.

Ils ne peuvent circuler seuls au sein des parties communes de la Résidence et doivent impérativement être empêchés, par quelque moyen que ce soit, d'importuner les résidents et le personnel. Les animaux ne doivent présenter aucun danger pour les Résidents, le personnel et les autres visiteurs. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès de la Résidence. En cas de déjections, d'urine dans les logements et/ou les parties collectives, le nettoyage doit être assuré par le visiteur/Résident.

3. Dispositions relatives au personnel

3.1. Organisation des soins

L'organisation des soins est opérée par le réseau d'aides et de soins à domicile choisi par le Résident et qui dispose du dossier de soins de ce dernier.

Une permanence en matière de soins est assurée 24h/24h par le réseau d'aides et soins à domicile de SERVIOR.

3.1. Pourboires

En principe, le Résident n'est pas autorisé à donner des pourboires au personnel.

Le Résident est informé que le personnel n'est pas autorisé à accepter des pourboires.

Toutefois, une collecte en faveur du personnel peut être organisée annuellement par le Conseil des Résidents.

3.2. Dispositions diverses

Les Résidents sont invités à ne pas demander au personnel d'accomplir des tâches qui ne relèvent pas de son service normal.

Chaque Résident jouit d'une totale liberté d'aller et venir et les visiteurs que le Résident reçoit dans sa chambre ne peuvent être contrôlés. La responsabilité de la Résidence ne saurait être engagée en cas de vol, de perte, de détérioration de ses biens personnels et/ou meublants. En conséquence, il est recommandé au Résident de ne pas garder avec lui bijoux, argent ou valeurs ou de les placer dans un coffre-fort et de ne pas amener de meubles de valeur.

Sauf accord du chargé de direction pour des situations ponctuelles (fin de vie du Résident, vacances de proches), le logement du Résident est strictement personnel et ne peut héberger des personnes tierces.

SERVIOR se refuse de prendre en dépôt ou à gérer des biens ou valeurs appartenant à un Résident.

En cas de pluralités de Représentants et/ou personnes de contact désignées par le Résident, seule la première sera contactée pour toute information à demander ou à communiquer en lien avec ce Résident.

En cas de fin de vie, SERVIOR respectera les dispositions de ses Résidents si ces dernières sont connues.

En cas de décès, ce sont les membres de la famille ou le représentant légal qui règlent les questions concernant les obsèques. A défaut de ceux-ci, la Résidence fera appel aux services d'une entreprise de pompes funèbres dont les frais seront à charge de la succession.

4. Observations – Réclamations – Plaintes

Toutes les observations, réclamations ou plaintes des Résidents, de leur famille, de leur représentant ou de visiteurs peuvent être communiquées au Chargé de direction de la Résidence. Celui-ci est disponible sur rendez-vous ainsi qu'aux heures indiquées au tableau d'affichage.

Toutes les questions d'ordre éthique peuvent être communiquées directement au réseau d'aides et soins à domicile SERVIOR. Pour ce faire une boîte aux lettres est placée dans la Résidence. Les questions sont à déposer sous pli fermé indiquant "question éthique" et seront transmises au référent éthique concerné qui se chargera du suivi.

Le présent document a été élaboré en langue française. Il est traduit et disponible en allemand. En cas de litige, le texte français fait foi. Dans le présent document, la terminologie ayant une forme grammaticale masculine vise les personnes de sexe masculin et féminin.