Conditions générales de vente — Une Meilleure Vie

Version en vigueur au 16 novembre 2026. Elles remplacent toute version antérieure pour les commandes passées à compter de cette date ; les contrats en cours restent régis par les conditions acceptées lors de leur conclusion (article 19).

Partie 1 — Socle commun

Article 1 — Identification et contacts

UNE MEILLEURE VIE (« UMV »), société à responsabilité limitée à associé unique au capital de 10 000 €, immatriculée au RCS de Caen sous le numéro 999 907 363, dont le siège est situé Bâtiment Émergence, 7 rue Alfred Kastler, 14000 Caen, représentée par Guillaume Roger, gérant. SIRET 999 907 363 00017 ; TVA intracommunautaire FR11 999 907 363.

Contact contractuel et réclamations : guillaume@unemeilleurevie.fr — 06 11 64 07 84 — www.unemeilleurevie.fr.

Article 2 — Activité et statut

UMV analyse les dépenses récurrentes de ses clients, organise des mises en relation, assure un suivi administratif d'échéances et propose des services d'adhésion. Elle n'est ni assureur, ni banque, ni fournisseur.

Pour l'assurance et le crédit, UMV agit comme indicateur : elle transmet les coordonnées et la demande du client au partenaire habilité qu'il a accepté de solliciter. Elle ne présente, ne compare ni ne recommande aucun contrat d'assurance ou de crédit et ne recueille aucune souscription. Ces actes relèvent exclusivement du partenaire (article 7).

Article 3 — Champ d'application et documents contractuels

Les CGV s'appliquent aux prestations vendues aux professionnels (Partie 2), aux consommateurs (Partie 3) et aux salariés bénéficiaires d'une offre employeur (Partie 4). Le livre « Le Guide du Pouvoir d'Achat 2027 » est vendu selon ses conditions propres.

Le contrat est formé par le devis ou bon de commande accepté, sa fiche de périmètre, la fiche d'offre (Partie 5), la grille de garantie et les présentes CGV. Les conditions particulières expressément acceptées prévalent, sous réserve des droits impératifs. Les conditions d'achat du client ne s'appliquent que si UMV les accepte par écrit.

La qualification de professionnel, consommateur ou non-professionnel (CSE, association) dépend de la situation réelle du client, pas de la seule présence d'un numéro SIRET.

Article 4 — Définitions

- **Poste** : une catégorie distincte de dépense, précisée dans la fiche de mission. Plusieurs factures d'un même contrat ne font pas plusieurs postes.
- **Économie identifiée** : un gain net estimé sur 12 mois, calculé selon l'annexe 2 et justifié par une offre écrite valable et accessible au client.
- **Économie réalisée** : une baisse effectivement constatée après mise en œuvre. Elle n'est pas la condition de la garantie.
- **Partenaire** : un professionnel distinct (fournisseur, assureur, courtier, prestataire) intervenant dans son domaine.
- **Mise en relation** : la transmission ciblée des coordonnées et de la demande du client au partenaire qu'il a accepté de solliciter.
- **Espace sécurisé** : l'espace client en ligne d'UMV, décrit selon ses fonctions réelles.

Article 5 — Formation de la commande

Avant l'engagement, UMV remet son identité, les caractéristiques du service, le prix total, le périmètre, la durée, les délais, la garantie applicable, les moyens de réclamation et, pour les consommateurs, les règles de rétractation. Toute option payante requiert un accord exprès.

La commande est formée par l'acceptation du devis ou du bon de commande. En ligne, le client peut vérifier et corriger sa commande ; le bouton final indique sans ambiguïté l'obligation de payer. UMV adresse une confirmation sur support durable avec les documents contractuels applicables et, le cas échéant, le formulaire de rétractation.

Article 6 — Documents et coopération

Le client transmet les pièces nécessaires et des informations exactes ; il signale les avenants et échéances qu'il connaît. UMV confirme la réception et demande sous 5 jours ouvrés les compléments indispensables. Une pièce manquante ne suspend que le traitement qui en dépend.

Après deux relances écrites espacées d'au moins 15 jours, un dossier inexploitable peut être clôturé, avec un décompte des prestations réalisées et la restitution de la part non exécutée.

Les pièces médicales, identifiants bancaires et documents d'identité nécessaires à une opération réglementée sont adressés directement au partenaire compétent, jamais à UMV. Les pièces inutiles reçues par erreur sont supprimées.

Article 7 — Mise en relation en assurance et crédit

Le partenaire habilité réalise directement l'étude, la comparaison, le conseil, l'explication des garanties et les démarches relevant de son statut. UMV peut reporter dans la synthèse budgétaire les seuls montants d'économies établis par le partenaire, avec l'accord du client et en identifiant leur auteur. Cette restitution ne remplace ni l'analyse des garanties ni le conseil du partenaire.

Les crédits ne font jamais partie du périmètre analysé par UMV ni du prix de ses offres. Les forfaits UMV ne rémunèrent aucune recherche, constitution de dossier ou obtention de crédit.

En pratique, UMV transmet au partenaire uniquement l'identité, les coordonnées et l'objet de la demande du client, avec son accord écrit (annexe 3). Le client adresse lui-même ses documents au partenaire, qui lui remet directement ses propositions et en explique les garanties. UMV ne transmet aucune donnée de santé.

Article 8 — Rémunération par les partenaires

UMV peut recevoir d'un partenaire une commission d'apport lorsque le contrat du client est effectivement entré en vigueur ; pour un crédit, uniquement après décaissement des fonds. Le client est informé de l'existence de cette rémunération avant la mise en relation ; les informations complémentaires légalement requises lui sont remises par le partenaire.

UMV ne prélève aucun pourcentage sur les économies du client. Le client reste libre de choisir ou de refuser un partenaire ; les contrats fournisseurs sont distincts du contrat UMV.

Article 9 — Engagements de prestation et mandat

UMV recherche les possibilités d'économies avec diligence sur le périmètre convenu (obligation de moyens). Elle ne garantit ni l'exhaustivité du marché, ni une offre de tout fournisseur, ni une baisse future des prix. Elle garantit en revanche les livrables, alertes, délais et remboursements expressément convenus.

Le client décide seul des suites. Aucune souscription ni résiliation n'est faite en son nom sans mandat écrit distinct, précisant le contrat, l'acte autorisé, sa durée et ses limites. Un mandat ne permet jamais à UMV d'accomplir un acte réservé à un partenaire réglementé.

Article 10 — Prix et modification

Les prix sont ceux de la grille en vigueur au jour de la commande : HT pour les professionnels (TVA en sus), TTC pour les consommateurs. Les nouvelles CGV et grilles s'appliquent aux nouvelles commandes uniquement. Le prix d'un contrat à durée

déterminée reste fixe pour la période convenue, hors variation légale de taxe.

Article 11 — Paiement

Paiement par carte bancaire via le prestataire de paiement sécurisé d'UMV, par virement ou par prélèvement SEPA pour les abonnements. UMV ne conserve aucune donnée de carte. Les échéances propres à chaque client figurent aux Parties 2 et 3, sous réserve des restrictions légales d'encaissement (article 28).

Article 12 — Garantie « remboursé si pas d'économies »

12.1 Offres couvertes. Particuliers : Bilan en ligne et Bilan à domicile. Professionnels : Audit TPE, Audit PME, et la part audit du Pack Sérénité et du Pack Complet. La Veille Charges, Pouvoir d'Achat Meilleure Vie et Meilleure Vie+ ne sont pas couverts.

12.2 Particuliers. Le montant garanti est de 49 € TTC : le prix du Bilan en ligne et le reste à charge du Bilan à domicile après crédit d'impôt. Si, dans les 12 mois suivant la remise de la synthèse, les offres écrites présentées au client ne représentent pas une économie nette d'au moins 49 € TTC sur 12 mois, UMV rembourse 49 € TTC.

12.3 Professionnels. Les offres sont présentées à l'échéance de chaque contrat audité, dans la limite de 36 mois suivant la remise du rapport initial. Si, au terme de ce délai, ou plus tôt lorsque toutes les échéances recensées sont passées, les économies nettes identifiées sur 12 mois restent inférieures au prix de l'audit, UMV rembourse intégralement le prix de l'audit. Pour un Pack, le seuil et le remboursement portent sur la seule part audit : 490 € HT (TPE) ou 990 € HT (PME) ; le remboursement ne met pas fin aux autres prestations du Pack.

12.4 Règles communes.

1. Plusieurs devis, émanant d'un ou plusieurs partenaires, peuvent être présentés au client pour un même poste. Le client choisit librement l'offre qui lui convient, ou n'en retient aucune.
2. Pour le seul calcul de la garantie, chaque poste est évalué sur l'offre valable la plus avantageuse présentée au client, à garanties et niveau de service équivalents, qu'il l'ait retenue ou non. La souscription effective n'est pas exigée.
3. La garantie s'applique si au moins 3 postes distincts, crédits exclus, sont confiés avec leurs pièces utiles.
4. Le calcul suit l'annexe 2, dans la même base fiscale que le prix (HT ou TTC). UMV le communique au client et examine ses objections justifiées. Lorsqu'un code partenaire a été appliqué (article 35-1), le seuil et le remboursement portent sur le prix effectivement payé.
5. Si le seuil n'est pas atteint, UMV rembourse sans demande du client, sous 14 jours après le constat, par le moyen de paiement initial ; pour un professionnel, avec avoir et régularisation de TVA. Pour le Bilan à domicile, le remboursement donne lieu à la rectification de la facture et des montants déclarés au titre du crédit d'impôt et de l'avance immédiate.
6. La garantie ne remplace aucun droit légal ni recours pour inexécution, et ne conditionne jamais le remboursement dû au titre de la rétractation.

Article 13 — Responsabilité

UMV répond de ses manquements et des dommages directs prévisibles qui en résultent. Elle n'est pas responsable des actes, tarifs ou refus des partenaires dans leurs contrats distincts, mais l'intervention d'un partenaire ne la dégage pas de ses propres engagements.

Envers les professionnels, la réparation totale pour une mission ponctuelle ou une période annuelle de service est plafonnée au plus élevé de deux montants : deux fois le prix HT de la prestation concernée, ou 2 000 €. Ce plafond ne s'applique ni en cas de faute lourde ou dolosive, ni aux dommages corporels, ni lorsqu'il priverait une obligation essentielle de sa substance. Il n'est jamais opposé aux consommateurs. Les remboursements de garantie et restitutions de prix sont exécutés indépendamment de ce plafond.

UMV est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de Generali IARD, contrat Multirisque 100 % PRO n° AU 846 253.

Article 14 — Inexécution et force majeure

En cas de manquement réparable, la partie concernée reçoit une mise en demeure lui laissant 15 jours pour y remédier. À défaut, le contrat peut être résilié dans les conditions légales, avec un décompte transparent et la restitution des sommes correspondant aux prestations non exécutées.

La force majeure s'apprécie selon l'article 1218 du Code civil. Un empêchement temporaire suspend les obligations concernées ; un empêchement définitif produit les effets prévus par la loi. L'indisponibilité ordinaire d'un partenaire n'est pas un cas de force majeure.

Article 15 — Confidentialité et données personnelles

UMV traite les données nécessaires à la commande, à la mission, à la facturation et aux réclamations, sur la base du contrat, de ses obligations légales, de son intérêt légitime ou du consentement lorsqu'il est requis. Accepter les CGV ne vaut pas consentement à la prospection ni à la transmission de toutes les pièces.

Les données ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées d'UMV, à ses prestataires techniques encadrés et aux partenaires identifiés, dans la mesure nécessaire à la demande du client. Les informations commerciales des entreprises bénéficient de la même confidentialité.

La notice de confidentialité remise avant collecte précise les durées de conservation, les destinataires, les éventuels transferts hors Union européenne et les droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, à exercer auprès de guillaume@unemeilleurevie.fr, ainsi que le droit de saisir la CNIL.

Article 16 — Avis et références clients

Les avis publiés le sont sans altération de leur sens, avec leur provenance, leur date et la méthode de sélection. Une sélection n'est pas présentée comme l'ensemble des avis ; aucun avis rémunéré n'est dissimulé. Le nom, le logo ou le cas d'un client identifiable ne sont utilisés qu'avec son autorisation.

Article 17 — Propriété intellectuelle, preuve et conservation

Les documents transmis par le client lui restent propres. Il peut utiliser ses rapports pour ses besoins personnels ou internes et les communiquer à ses conseils. Les méthodes (dont la méthode AGIR), outils et guides d'UMV ne sont pas cédés.

UMV conserve la version acceptée des documents, les confirmations, les demandes expresses, les calculs de garantie et les preuves d'envoi des alertes pendant les durées justifiées. Le client peut obtenir une copie de son contrat. Ces éléments peuvent être discutés par tout moyen de preuve légal.

Article 18 — Réclamations et médiation

Les réclamations sont adressées aux coordonnées de l'article 1. UMV en accuse réception sous 5 jours ouvrés et répond de façon motivée sous 15 jours. Une réclamation sur une offre d'assurance ou de crédit est orientée vers le partenaire, sans que UMV refuse d'examiner un manquement qui lui serait propre.

Après une réclamation écrite restée sans solution, le consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève UMV : CM2C — Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice, 49 rue de Ponthieu, 75008 Paris, tél. 01 89 47 00 14, https://www.cm2c.net/declarer-un-litige.php, litiges@cm2c.net, dans l'année suivant sa réclamation (articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation).

Article 19 — Droit applicable, juridiction et contrats en cours

Le contrat est soumis au droit français, sans priver le consommateur des protections impératives de sa situation. Les litiges relèvent des juridictions compétentes selon le droit commun et les règles protectrices du consommateur (article R.631-3 du Code de la consommation). Aucune attribution exclusive de juridiction n'est stipulée.

Ces CGV ne s'appliquent pas rétroactivement aux contrats déjà conclus, qui restent exécutés selon leurs conditions. Toute adaptation d'un contrat en cours nécessite un accord exprès du client.

Partie 2 — Conditions entreprises (B2B)

Cette partie vise le client agissant pour les besoins de son activité professionnelle.

Article 20 — Petits professionnels et non-professionnels

Un contrat conclu hors établissement avec un professionnel employant au plus 5 salariés, dont l'objet n'entre pas dans le champ de son activité principale, bénéficie des protections de l'article L.221-3 du Code de la consommation : information, rétractation et restriction de paiement (articles 28 à 31). UMV recueille l'effectif et les circonstances de conclusion. Les personnes morales non professionnelles conservent les protections que la loi leur étend.

Article 21 — Audit des dépenses

L'audit porte sur les charges récurrentes d'un établissement : inventaire des postes convenus, sollicitation des spécialistes pertinents, synthèse économique des offres reçues, tableau des échéances et rapport présenté en rendez-vous. Pour l'assurance et le crédit, le conseil relève du partenaire (article 7).

Prix : 490 € HT jusqu'à 10 salariés ; 990 € HT de 11 à 50 salariés ; sur devis au-delà ou pour plusieurs établissements. Le périmètre et les exclusions sont annexés au devis ; aucun poste supplémentaire n'est facturé sans accord.

Le rapport est remis sous 15 jours calendaires à compter de la réception des documents nécessaires ou de la date autorisée de début d'exécution, la plus tardive étant retenue. Il signale les postes sans offre exploitable et contient le calcul de garantie (article 12).

Article 22 — Pack Sérénité et Pack Complet

Le **Pack Sérénité** réunit l'audit et 12 mois de Veille Charges : 790 € HT (TPE) ou 1 590 € HT (PME). La veille débute à la date prévue au devis, à défaut à la date autorisée de démarrage, sans attendre la remise du rapport.

Le **Pack Complet** réunit le Pack Sérénité et l'offre salariés :

- de 11 à 50 salariés : 1 590 € HT + 36 € HT par salarié pour 12 mois ;
- jusqu'à 10 salariés : 790 € HT + 39 € HT par audit salarié réalisé.

Pour les deux Packs, la garantie porte uniquement sur la part audit (490 € ou 990 € HT). Cette règle figure au devis, à côté de la mention de la garantie.

Article 23 — Veille Charges

La veille est accessible après un audit de moins de 12 mois. Elle couvre un établissement et les contrats de l'inventaire accepté : tableau des échéances, alertes, 6 avis économiques par période de 12 mois, une revue à 6 mois et un rapport de clôture. Un avis supplémentaire coûte 49 € HT, après accord. Un avis n'est ni une consultation juridique ni un conseil d'assurance ou de crédit.

UMV intègre les contrats reçus sous 5 jours ouvrés et confirme les dates suivies. Pour une date limite d'action documentée, elle adresse une alerte 30 jours avant, puis un rappel 7 jours avant. Si un contrat arrive trop tard pour ce calendrier, elle signale le risque sous 2 jours ouvrés. En cas d'échec d'envoi connu, elle utilise un second canal convenu. Sauf mandat distinct, le client effectue lui-même ses résiliations.

Prix pour 12 mois : TPE 390 € HT payés d'avance, ou 39 € HT par mois (468 € HT) ; PME 790 € HT payés d'avance, ou 79 € HT par mois (948 € HT). Le paiement mensuel ne rend pas le contrat résiliable chaque mois. **La Veille Charges ne comporte aucune garantie d'économies.**

Article 24 — Pouvoir d'Achat Meilleure Vie (programme salariés)

À partir de 11 salariés : pour chaque salarié volontaire, un audit personnel par période (limité à 8 contrats ou dépenses) et l'accès à Meilleure Vie+. L'entreprise reçoit un kit de lancement et un bilan collectif annuel anonymisé ; elle est informée de la réalisation de l'audit de chaque salarié, sans en connaître le contenu ni le résultat ; une conférence de lancement d'une heure et l'audit personnel du dirigeant sont inclus la première année. Prix : 3 € HT par salarié et par mois, facturés annuellement (36 € HT par salarié).

Le prix finance un nombre de places égal à l'effectif déclaré. Une place libérée par un départ peut être réaffectée à un nouvel entrant sans supplément. Si l'effectif couvert dépasse les places financées, chaque place supplémentaire coûte 36 € HT au prorata des jours restants, après validation du décompte. L'entreprise signale chaque mois les mouvements.

De 1 à 10 salariés : 39 € HT par audit salarié réalisé, sans Meilleure Vie+, kit, conférence ni audit du dirigeant.

Aucun paiement n'est demandé au salarié. Le programme ne comporte pas de garantie d'économies. UMV ne garantit aucune exonération sociale ou fiscale de l'avantage financé : l'employeur la vérifie avec son conseil.

Article 25 — Facturation, paiement et retards

Les factures sont émises sous forme électronique selon le calendrier réglementaire. Les audits et Packs sont payables à la commande, sous réserve de l'article 20 ; la veille mensualisée à la date mensuelle convenue ; le programme salariés à l'ouverture de la période. Aucun escompte pour paiement anticipé.

Tout retard entraîne de plein droit, dès le lendemain de l'échéance, des pénalités au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce). Après une mise en demeure restée sans effet 15 jours, UMV peut suspendre les prestations concernées, en informant le client de la date de suspension et des alertes non assurées.

Article 26 — Durée et fin des contrats de 12 mois

La Veille Charges, le Pack Sérénité et le programme salariés sont conclus pour 12 mois, **sans reconduction tacite**. Au moins 30 jours avant l'échéance, UMV propose un nouveau contrat avec l'effectif et le prix mis à jour. Sans accord exprès du client, le contrat prend fin à son terme et aucun nouvel encaissement n'a lieu. L'audit initial n'est pas refacturé du seul fait du renouvellement de la veille.

La résiliation pour manquement suit l'article 14.

Partie 3 — Conditions particuliers (B2C)

Cette partie s'applique aux consommateurs, et aux professionnels visés à l'article 20 pour les règles qui leur sont étendues.

Article 27 — Commande en ligne

La commande suit ces étapes : choix de l'offre, saisie des informations, récapitulatif modifiable, acceptation des CGV, puis validation par un bouton « Commande avec obligation de paiement » ou une formule analogue. UMV confirme la commande par courriel, avec les CGV et le formulaire de rétractation en PDF. Un simple lien vers des conditions modifiables en ligne ne remplace pas cet envoi.

Article 28 — Contrats conclus hors établissement

Lorsqu'une prestation est souscrite lors d'un rendez-vous au domicile du client ou hors des locaux d'UMV, UMV remet le contrat sur papier ou, avec l'accord du client, sur un autre support durable, avec le formulaire de rétractation.

UMV ne reçoit aucun paiement ni contrepartie avant l'expiration d'un délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat, sauf exception légale effectivement réunie et documentée (article L.221-10 du Code de la consommation). La demande de démarrage anticipé ne crée pas, à elle seule, une exception.

Article 29 — Droit de rétractation

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le client dispose de 14 jours à compter de la conclusion du contrat pour se rétracter, sans motif (article L.221-18). Aucun droit de rétractation n'est créé pour une vente conclue dans les locaux d'UMV ou sur un stand de foire ou salon, lorsque la loi n'en prévoit pas ; l'information propre à ce canal est remise avant signature.

Pour se rétracter, le client peut :

1. utiliser la **fonctionnalité de rétractation en ligne** pour tout contrat conclu sur le site ou l'espace sécurisé : le bouton « Renoncer au contrat ici », gratuit, visible et accessible pendant tout le délai depuis le pied de page du site et l'espace sécurisé, puis le bouton « Confirmer la rétractation » (articles L.221-21 et D.221-5) ;
2. envoyer le formulaire de l'annexe 1, ou toute déclaration dénuée d'ambiguïté, aux coordonnées de l'article 1.

UMV accuse réception sans délai, sur support durable, avec le contenu de la déclaration, sa date et son heure d'envoi. Aucun motif ni appel au service commercial n'est exigé.

Article 30 — Démarrage avant la fin du délai

UMV ne commence la prestation avant la fin du délai de 14 jours que sur demande expresse du client, recueillie séparément de l'acceptation des CGV (sur papier ou support durable pour un contrat hors établissement). Deux cases distinctes, jamais précochées, figurent à l'annexe 1 : la première demande le démarrage, la seconde reconnaît la perte du droit une fois la prestation entièrement exécutée. Refuser le démarrage anticipé n'empêche pas de commander : l'exécution attend alors la fin du délai.

Si le client se rétracte après avoir demandé le démarrage, il ne paie qu'un montant proportionné au service fourni jusqu'à sa rétractation, justifié par UMV (article L.221-25). Aucun forfait d'annulation n'est appliqué. Rien n'est dû si les formalités légales n'ont pas été respectées.

Le droit de rétractation n'est perdu avant son terme que pour une prestation ponctuelle entièrement exécutée (rapport remis), lorsque les deux accords ont été valablement recueillis (article L.221-28, 1°). L'activation d'un compte ou d'un abonnement ne vaut pas exécution complète.

Article 31 — Remboursement après rétractation

UMV rembourse les sommes dues au plus tard 14 jours après la notification de la rétractation, déduction faite du seul montant proportionné légalement retenu, par le moyen de paiement initial sauf accord exprès sans frais (article L.221-24). Un défaut d'information sur la rétractation entraîne les conséquences légales, notamment la prolongation du délai.

Article 32 — Bilan en ligne

Le Bilan en ligne coûte 49 € TTC, payés après l'envoi du formulaire. Il comprend l'inventaire des dépenses du périmètre choisi, une synthèse budgétaire, les possibilités d'économies et les offres obtenues ; les partenaires présentent directement les éléments d'assurance et de crédit. Le tableau de vos dépenses est remis sous 7 jours calendaires à compter de la réception des pièces nécessaires ou de la date autorisée de démarrage, la plus tardive étant retenue. Les propositions des partenaires suivent, selon leurs propres délais.

La garantie de l'article 12 s'applique si au moins 3 postes distincts, crédits exclus, sont confiés avec leurs pièces. Un bilan sur moins de 3 postes peut être commandé, avec information expresse, avant paiement, de l'absence de garantie. Le Bilan en ligne n'entraîne aucune adhésion à Meilleure Vie+ sans commande distincte.

Article 33 — Bilan à domicile

Prestataire et facturation. Le Bilan à domicile est une prestation d'assistance administrative réalisée au domicile du client par

l'intervenant d'UMV nommé au devis. UMV l'exécute en tant que membre de la coopérative Unipros (SAS coopérative à capital variable, 142 rue de Rivoli, 75001 Paris, RCS Paris 850 484 650, organisme de services à la personne déclaré sous le n° SAP850484650). Unipros établit le devis et la facture, encaisse le paiement et délivre l'attestation fiscale annuelle.

Contenu. Lors de la visite, l'intervenant fait l'inventaire des postes de dépenses choisis et aide le client à trier et à lire ses contrats et factures. Une synthèse budgétaire est ensuite remise au client. Les mises en relation en assurance et en crédit restent régies par les articles 7 et 8 et ne font pas partie de la prestation facturée.

Prix. Le prix est de 98 € TTC par bilan. Les frais de déplacement sont fixés au devis selon l'adresse, avant toute commande. Aucun frais non prévu au devis ne peut être facturé.

Crédit d'impôt. Les sommes payées, frais de déplacement facturés avec la prestation compris, peuvent ouvrir droit au crédit d'impôt de 50 % prévu à l'article 199 sexdecies du Code général des impôts, dans les conditions et limites légales. Si le client utilise l'avance immédiate de l'Urssaf, il ne paie que la part restant à sa charge, soit 49 € sur le prix de base. Le droit au crédit d'impôt dépend de la situation du client : UMV ne peut pas le garantir.

Commande à domicile. Le contrat est remis sur papier ou, si le client l'accepte, sur un autre support durable. Le client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours (articles 28 à 31). Aucun paiement ni acompte n'est demandé avant 7 jours après la conclusion du contrat. La visite n'a lieu avant la fin du délai de rétractation que si le client l'a expressément demandé (article 30).

Garantie. Garantie « remboursé si pas d'économies » de l'article 12 : remboursement de 49 € TTC si, dans les 12 mois suivant la synthèse, les offres présentées ne représentent pas une économie nette d'au moins 49 € TTC sur 12 mois.

Article 34 — Meilleure Vie+

Services : étude, à la demande du membre, des devis et factures qu'il transmet depuis son espace client : UMV sollicite un partenaire adapté et lui communique la proposition obtenue, que le membre reste libre d'accepter ou non ; mise en relation avec des professionnels pour les besoins déclarés ; avantages partenaires lorsqu'ils sont proposés, le partenaire, la zone, l'avantage, ses conditions et sa durée de validité étant indiqués au membre avant toute utilisation ; suivi des échéances des contrats inscrits par le membre (alertes selon l'article 23, sans les avis économiques ni les revues), rappels d'entretien renseignés, newsletter et guides pratiques. Les prestations des partenaires font l'objet de leurs propres devis et sont facturées séparément par eux ; pour l'assurance et le crédit, la présentation des offres et le conseil relèvent du partenaire habilité. Aucun tarif non encore négocié n'est présenté comme acquis ; l'adhésion ne comporte aucune garantie d'économies.

Formule mensuelle : 9,90 € TTC par mois, sans engagement. Résiliable à tout moment ; le service et la facturation s'arrêtent à la fin du mois en cours, sans préavis supplémentaire.

Formule annuelle : 99 € TTC pour 12 mois payés d'avance, avec engagement de 12 mois. Une résiliation en cours de période prend effet à la fin des 12 mois, sans remboursement au prorata, sauf manquement d'UMV et sauf motif légitime justifié : décès du membre, perte d'emploi subie, dossier de surendettement déclaré recevable, déménagement hors de France. Dans ces cas, la résiliation prend effet le lendemain de la réception du justificatif et la part du prix correspondant aux jours restants est remboursée sous 14 jours.

Reconduction : la formule annuelle est reconduite tacitement par périodes de 12 mois, au prix alors en vigueur. UMV informe le membre par écrit, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant la fin de la période, de la date limite pour refuser la reconduction, dans un encadré apparent. À défaut de cette information, le membre peut résilier gratuitement à tout moment à compter de la reconduction, et les sommes versées pour la période postérieure à la résiliation lui sont remboursées (article L.215-1). Les articles L.215-1 à L.215-3 et L.241-3 du Code de la consommation sont reproduits à l'annexe 4 (article L.215-4).

Résiliation : par la fonctionnalité de résiliation en ligne gratuite et directement accessible dans l'espace sécurisé (article L.215-1-1), ou par une déclaration claire envoyée aux coordonnées de l'article 1. UMV confirme la réception, la date de fin et ses effets sur support durable. Cette résiliation est distincte de la rétractation et des recours pour inexécution.

Changement de prix : pour la formule mensuelle, une hausse ne s'applique qu'après une information individuelle sur support durable au moins 30 jours avant, rappelant le droit de résilier sans frais avant cette date. Le prix de la formule annuelle est fixe pour la période.

Si un avantage essentiel devient indisponible, UMV le signale et propose une solution équivalente ou une sortie avec restitution proportionnée du service non fourni.

Article 35 — Parrainage

Un nouveau client désigne son parrain lors de sa première commande d'un Bilan en ligne ou de sa première adhésion payante. Après expiration du délai de rétractation sans annulation, chacun reçoit 30 jours gratuits de Meilleure Vie+ : crédit sur la prochaine période mensuelle ou prolongation de l'accès annuel. Un non-membre dispose de 6 mois pour les activer, sans carte bancaire ni abonnement payant automatique. Pas d'auto-parrainage ; 3 avantages au plus par parrain sur 12 mois ; avantage personnel, non convertible en espèces.

Article 35-1 — Codes partenaires

UMV peut confier à des partenaires (plateformes d'avantages salariés, comités sociaux et économiques, réseaux d'entreprises) un code réservé à leurs bénéficiaires. Le code, l'offre concernée, le montant de la remise et sa durée de validité sont indiqués avant le paiement. À la date de la présente version, le code d'un partenaire réduit le prix du Bilan en ligne de 10 € TTC, soit 39 € TTC au lieu de 49 € TTC.

Un seul code partenaire s'applique par commande ; il n'est pas cumulable avec un autre code. Il n'est ni échangeable ni remboursable en espèces. Le parrainage (article 35) reste possible. UMV peut mettre fin à un code pour l'avenir ; les commandes déjà payées ne sont pas modifiées. Le partenaire n'est pas informé de l'identité des bénéficiaires qui utilisent le code, ni de leurs contrats ou de leurs économies.

Article 36 — Espace sécurisé et service numérique

L'espace sécurisé est décrit selon ses fonctions réelles dans la notice de service remise avant adhésion : accès, compatibilité, assistance, récupération et suppression des données. Lorsqu'il relève de la garantie légale de conformité des contenus et services numériques, UMV en répond dans les conditions des articles L.224-25-1 et suivants du Code de la consommation (mise en conformité, réduction de prix ou résolution).

Article 37 — Démarchage téléphonique

UMV et ses conseillers ne démarchent par téléphone aucun consommateur sans son consentement préalable, libre, spécifique, éclairé et univoque, sauf dans le cadre d'un contrat en cours (régime en vigueur depuis le 11 août 2026). UMV conserve la preuve de ce consentement, que le client peut retirer à tout moment.

Partie 4 — Salariés bénéficiaires de Pouvoir d'Achat Meilleure Vie

Cette partie est remise au salarié à l'activation de son accès, avec la notice de confidentialité.

Article 38 — Votre accès

Votre employeur finance l'accès indiqué dans votre invitation. Vous ne payez rien et aucune carte bancaire n'est demandée. Vous activez vous-même votre accès. Vous disposez d'un audit personnel par période de programme, limité à 8 contrats ou dépenses, dont le tableau des dépenses est remis sous 7 jours calendaires après réception de vos pièces complètes (les propositions des partenaires suivent, selon leurs propres délais), et de Meilleure Vie+ lorsque la formule de votre employeur le comprend.

Article 39 — Votre liberté de décision

L'utilisation du service est volontaire ; ne pas l'utiliser n'a aucune conséquence sur votre relation de travail. Vous choisissez les

partenaires que vous sollicitez et restez libre de refuser un devis. Pour l'assurance et le crédit, les partenaires vous présentent directement leurs propositions. Si vous souscrivez chez un partenaire, UMV peut recevoir une commission d'apport, dont vous êtes informé avant la mise en relation (article 8).

Article 40 — Vos informations

Votre employeur ne reçoit ni vos factures, ni vos contrats, ni vos dépenses, ni vos économies individuelles. Il est seulement informé que vous avez réalisé votre audit personnel, sans en connaître le contenu ni le résultat. Les bilans collectifs sont anonymisés ; un indicateur qui permettrait de vous reconnaître est regroupé ou supprimé. Si une obligation légale impose un circuit nominatif, il vous est expliqué avant sa mise en œuvre, sans communication du détail de vos dépenses.

Article 41 — La fin de vos droits

En cas de départ de l'entreprise, votre accès reste ouvert jusqu'à la fin du mois de départ, et au plus tard jusqu'au terme du programme. Un audit demandé avant cette date reste traité. Vous disposez ensuite de 30 jours pour récupérer vos documents ; les alertes cessent à la fin des droits.

Aucun abonnement payant ne prend le relais automatiquement. Pour continuer, vous pouvez souscrire Meilleure Vie+ à titre personnel (article 34), en connaissance de son prix et de sa durée.

Article 42 — Assistance et droits

Pour toute demande : guillaume@unemeilleurevie.fr ou 06 11 64 07 84. Les articles 15 (données), 17 (preuve) et 18 (réclamations et médiation) vous sont applicables comme à un consommateur. Aucun plafond prévu dans le contrat de votre employeur ne limite vos droits propres.

Partie 5 — Prix et garanties par offre

Cette grille est contractuelle. Tarifs en vigueur au 26 octobre 2026 ; prix entreprises HT, prix particuliers TTC.

Offre	Article	Prix de référence	Durée	Garantie de remboursement
Audit TPE (≤ 10 salariés)	21	490 € HT	Ponctuelle	Oui : test à la remise du rapport, remboursement intégral si économies nettes < 490 € HT
Audit PME (11 à 50 salariés)	21	990 € HT	Ponctuelle	Oui : idem, seuil 990 € HT
Pack Sérénité	22	790 € HT (TPE) / 1 590 € HT (PME)	12 mois, sans reconduction tacite	Part audit seulement : 490 / 990 € HT
Pack Complet	22	Volet entreprise 790 / 1 590 € HT + volet salariés (36 € HT par salarié, ou 39 € HT par audit jusqu'à 10 salariés)	12 mois, sans reconduction tacite	Part audit seulement : 490 / 990 € HT
Veille Charges	23	TPE 390 € HT/an ou 39 € HT/mois ; PME 790 € HT/an ou 79 € HT/mois	12 mois, sans reconduction tacite	Non

Pouvoir d'Achat Meilleure Vie (≥ 11 salariés)	24	36 € HT par salarié et par an	12 mois, sans reconduction tacite	Non
Audits salariés (1 à 10 salariés)	24	39 € HT par audit réalisé	Ponctuelle	Non
Bilan en ligne	32	49 € TTC	Ponctuelle	Oui si ≥ 3 postes : remboursement intégral si économies nettes < 49 €
Meilleure Vie+	34	9,90 € TTC/mois ou 99 € TTC/an	Mensuel sans engagement ; annuel engagement 12 mois, reconduction tacite	Non
Bilan à domicile	33	98 € TTC + frais de déplacement sur devis	Ponctuelle	Remboursement de 49 € si les économies nettes identifiées sur 12 mois sont inférieures à 49 €.

Les réductions commerciales diminuent le prix de référence à hauteur du prix réellement payé. Une même somme n'est jamais remboursée deux fois. Les crédits ne font partie d'aucune offre ; la mise en relation avec un courtier partenaire est gratuite pour le client.

Annexes

Annexe 1 — Formulaire de rétractation et démarrage anticipé

Formulaire de rétractation — à compléter et renvoyer uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

À l'attention d'Une Meilleure Vie, 7 rue Alfred Kastler, Bâtiment Émergence, 14000 Caen — guillaume@unemeilleurevie.fr.

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

- Prestation et référence de commande : .....
- Commandée le : .....
- Nom et prénom : .....
- Adresse : .....
- Date et signature (uniquement en cas d'envoi papier) : .....

Demandes facultatives, recueillies séparément, jamais précochées :

- ☐ Je demande expressément que l'exécution du service commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Je suis informé qu'en cas de rétractation après ce commencement, un montant proportionné au service fourni pourra être dû.
- ☐ Pour la prestation ponctuelle identifiée, je reconnais que je perdrai mon droit de rétractation lorsqu'elle aura été entièrement exécutée avant la fin de ce délai.

Annexe 2 — Calcul des économies identifiées

Formule : coût de référence sur 12 mois − coût de l'offre alternative sur 12 mois − frais de changement nécessaires (résiliation, installation, équipement, double abonnement). Le calcul se fait à usage comparable : consommation, options, période promotionnelle puis tarif normal, frais et taxes.

Une économie est comptée si :

1. elle repose sur un devis ou une offre écrite correspondant au profil du client, avec ses conditions essentielles ;
2. l'offre reste valable au moins 7 jours calendaires après sa présentation ;
3. pour l'assurance, le partenaire confirme la comparabilité des garanties ; pour le crédit, seule une baisse du coût total justifiée par le partenaire compte (une baisse de mensualité due au seul allongement ne compte pas).

Ne sont pas comptées : une simulation non confirmée, une offre expirée, une économie fondée sur une inéligibilité connue ou une condition substantielle non levée, une baisse obtenue au prix d'une dégradation importante non signalée. Chaque euro n'est compté qu'une fois. Les avantages ponctuels sont séparés des gains récurrents.

Exemple fictif : contrat actuel 1 200 €/an, offre comparable 960 €/an, frais de changement 60 € → économie nette identifiée de 180 € (et non 240 €). Si le client refuse cette offre accessible, les 180 € restent comptés ; seuls, ils n'atteignent pas le seuil d'un audit à 490 € HT, qui serait alors remboursé.

Annexe 3 — Demande de mise en relation (modèle)

Cette demande ne vaut ni mandat de souscription, ni consentement à une prospection générale.

- Client et référence UMV : .....
- Partenaire sollicité, qualité et immatriculation vérifiée le : .....
- Objet de la demande et coordonnées transmises : .....
- ☐ Je demande à être mis en relation avec ce partenaire pour l'objet ci-dessus.
- ☐ J'ai été informé qu'UMV peut percevoir une commission d'apport du partenaire si le contrat devient effectif et, pour un crédit, uniquement après décaissement des fonds.
- ☐ J'accepte que le partenaire transmette à UMV les seuls montants nécessaires à ma synthèse budgétaire, sans donnée médicale.

Annexe 4 — Textes reproduits (article L.215-4 du Code de la consommation)

Le contrat Meilleure Vie+ annuel étant conclu avec une clause de reconduction tacite, les articles L.215-1 à L.215-3 et L.241-3 du Code de la consommation sont reproduits ci-dessous dans leur version en vigueur au 27 octobre 2026 (source : Légifrance), conformément à l'article L.215-4 du même code.

Article L.215-1

Pour les contrats de prestations de services conclus pour une durée déterminée avec une clause de reconduction tacite, le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de non-reconduction.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction.

Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles

particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Par exception au premier alinéa du présent article, pour les contrats de fourniture de service de télévision au sens de l'article 2 de la loi n° 86-1067 du 30 septembre 1986 relative à la liberté de communication et pour les contrats de fourniture de services de médias audiovisuels à la demande, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la première reconduction, dès lors qu'il change de domicile ou que son foyer fiscal évolue.

Article L.215-1-1

Lorsqu'un contrat a été conclu par voie électronique ou a été conclu par un autre moyen et que le professionnel, au jour de la résiliation par le consommateur, offre au consommateur la possibilité de conclure des contrats par voie électronique, la résiliation est rendue possible selon cette modalité.

A cet effet, le professionnel met à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant d'accomplir, par voie électronique, la notification et les démarches nécessaires à la résiliation du contrat. Lorsque le consommateur notifie la résiliation du contrat, le professionnel lui confirme la réception de la notification et l'informe, sur un support durable et dans des délais raisonnables, de la date à laquelle le contrat prend fin et des effets de la résiliation.

Un décret fixe notamment les modalités techniques de nature à garantir une identification du consommateur et un accès facile, direct et permanent à la fonctionnalité mentionnée au deuxième alinéa, telles que ses modalités de présentation et d'utilisation. Il détermine les informations devant être fournies par le consommateur.

Article L.215-2

Les dispositions du présent chapitre, à l'exception de l'article L. 215-1-1, ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement.

Article L.215-3

Les dispositions du présent chapitre sont également applicables aux contrats conclus entre des professionnels et des non-professionnels.

Article L.215-4

Les dispositions des articles L. 215-1 à L. 215-3 et L. 241-3 sont intégralement reproduites dans les contrats de prestation de services auxquels elles s'appliquent.

Article L.241-3

Lorsque le professionnel n'a pas procédé au remboursement dans les conditions prévues à l'article L. 215-1, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.