



LA RÉPONSE A VOS BESOINS

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

SERVA DOM est une société prestataire, dont l'objet est la réalisation de services à la personne, détentrice de l'agrément de qualité.

## L'agrément de qualité

L'agrément de qualité comprend non seulement l'exécution de tâches courantes mais aussi l'exécution de tâches plus spécifiques de services à la personne telles que :

- **Entretien de la maison et travaux ménagers** (entretien de l'intérieur de la maison, entretien du linge, grand nettoyage, nettoyage des vitres...),
- **Travaux de jardinage y compris les travaux de débroussaillage** (entretien courant du jardin et du potager familial, tonte de la pelouse, ramassage des feuilles...). Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux **dans la limite de 3000€ par an et par foyer fiscal**,
- **Prestations de petits travaux de bricolage** (mise à disposition d'un homme toutes mains pour des petits travaux ne nécessitant pas l'intervention d'un artisan tel que plombier, électricien, chauffagiste, serrurier, vitrier, menuisier, peintre, maçon...). La durée maximale par intervention est de 2h et le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux **dans la limite de 500€ par an et par foyer fiscal**,
- **Garde d'enfant à domicile de 0 à 16 ans** (garde régulière ou occasionnelle d'enfant en journée ou de nuit, ou en périscolaire après la crèche/école...),
- **Aide à la personne** (hygiène de vie, aide à l'alimentation, soutien des activités intellectuelles sensorielles et motrices, entretien du domicile, accompagnement hors du domicile...),
- **Soutien scolaire à domicile** (accompagnement de l'enfant dans les devoirs, la préparation aux examens, l'approfondissement de matières...),
- **Cours à domicile** (cours particuliers pour adultes, cours de musique, cours de langue...),
- **Préparation de repas à domicile y compris le temps passé aux commissions**,
- **Livraison de repas à domicile** (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- **Collecte et livraison à domicile de linge repassé** (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- **Garde-malade** (à l'exclusion des soins),
- **Livraison de courses à domicile** (à la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile),
- **Assistance informatique et Internet à domicile hors matériel professionnel** (installation, mise en service, initiation, dépannage de matériel informatique hors dépannage à distance). Le montant des dépenses de l'année ouvre droit aux avantages fiscaux **dans la limite de 1000€ par an et par foyer fiscal**. Le changement de pièce de rechange n'entre pas dans le dispositif fiscal des Services à la Personne,
- **Gardiennage du domicile** (passage régulier au domicile, ne comprend pas les systèmes d'alarme et de télésurveillance),
- **Assistance administrative à domicile** (aide au remplissage de formulaires divers, rédaction de courriers simples, classement de papiers...)

## **Clauses particulières**

**Sont exclues de manière générale, toutes les tâches et prestations qui n'ouvrent pas droit à avantage fiscal selon la loi de finances en vigueur et qui de ce fait, ne s'inscrivent pas dans le cadre de la loi sur les Services à la Personne.**

Les Services à la Personne pourront évoluer en fonction de la réglementation. Ces modifications vous seront communiquées.

## Les avantages fiscaux

SERVADOM est agréée par l'état. Ses clients peuvent bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt équivalent à **50% des sommes engagées**, dans les conditions posées par l'Article L.199 sexdecies du Code général des impôts.

Pour cela SERVADOM s'engage à envoyer à ses clients une attestation fiscale à la fin de l'année calendaire.

SERVADOM est habilitée à accepter les CESU préfinancés en règlement de tout ou partie des prestations commandées.

## Les conditions tarifaires

Les tarifs horaires sont variables en fonction de la prestation demandée, de la fréquence et de la durée de l'intervention. Le tarif retenu, fait l'objet du devis établi et du contrat signé. Notre proposition de service reste **valable 90 jours** à partir du jour de son émission. Un devis gratuit précisant les prestations et les tarifs, est obligatoire dans le cas d'une prestation supérieure ou égale à 100 € TTC / mois. A la demande du client, SERVADOM fait parvenir un devis gratuit au bénéficiaire des prestations.

Nos conditions tarifaires sont susceptibles d'être modifiées, avec un **préavis d'un mois**, notamment en cas d'évolution de la législation fiscale ou sociale ou suite à l'indexation du SMIC. Les nouvelles tarifications annulent et remplacent les précédents sans délais.

Pour les prestations occasionnelles, un **acompte de 50% du montant du devis** vous sera réclamé. La réservation de la date de la prestation sera effective dès signature du contrat accompagné de l'acompte.

Dans le cadre des prestations régulières, le client s'engage avec SERVADOM pour une durée déterminée ou pour une durée d'un an, tacitement renouvelable. Le contrat signé entre SERVADOM et le client indique, le forfait désiré par le client, le nombre de semaines où les interventions sont assurées, le nombre d'heures hebdomadaires de prestations et le jour et l'heure des interventions. A la souscription d'un forfait, le client s'engage à nous fournir un **chèque de caution d'un montant égal à un mois de prestation**. Ce dernier ne sera encaissé qu'en cas de rupture de contrat de la part du client, et/ou en cas de non règlement des factures déjà dues, sinon il vous sera remis en fin de contrat.

## **Le personnel intervenant**

SERVADOM est employeur du personnel intervenant au domicile du client. A ce titre, il se charge du recrutement, du paiement, des déplacements et des règlements légaux auprès des organismes sociaux.

SERVADOM accepte le nettoyage des cuivres et de l'argenterie mais se décharge des dégâts liés à la qualité de ces matériaux.

Les intervenants de SERVADOM ne peuvent recevoir du client **aucune délégation de pouvoir** sur ses avoirs, biens ou droits, toute donation, tout dépôt de fond, bijoux ou valeurs.

Chaque intervenant est soumis à un entretien très strict et après sélection de celui-ci, à un test grandeur nature chez un client potentiel ou chez une personne acceptant de mettre à disposition son domicile pour l'occasion. A l'issue de ce test nous déterminons si l'intervenant est retenu ou non.

SERVADOM s'engage, afin de préserver un service de qualité, à effectuer un contrôle des prestations par le biais d'évaluations périodiques inopinées et ainsi, vérifier l'application des mesures que nous souhaiterions mettre en avant pour le confort et la satisfaction du client.

Les intervenants de SERVADOM sont recrutés pour effectuer des services à domicile. Il leur est interdit d'effectuer des interventions sur les gros œuvres de bâtiment, mur, toiture, couverture, fermeture ou des travaux d'élague, d'accès difficiles, des travaux en hauteur (incluant les escabeaux, échelles, chaises...) et plus généralement tous les travaux dangereux. Les interventions nécessitant des compétences médicales ou paramédicales sont aussi interdites.

En cas de d'impossibilité de la part d'un intervenant pour une journée, SERVADOM s'engage à replacer le rendez-vous un autre jour de la semaine avec le même intervenant, ou s'il s'agit d'une absence prolongée, de remplacer l'intervenant au cours de l'absence.

## **Les dispositions relatives au client**

Afin de servir au mieux ses clients, SERVADOM propose à ses potentiels clients un entretien personnalisé, au domicile du client de préférence, permettant de définir les prestations nécessaires.

SERVADOM applique les tarifs en fonction des besoins du client. Le bénéficiaire peut souscrire à des prestations ponctuelles ou des interventions occasionnelles.

Le client peut demander la modification de son contrat en augmentant ou en diminuant le volume d'heures déterminé dans le contrat, sachant qu'en cas de diminution il risque de ne pas bénéficier des avantages forfaitaires.

Les horaires d'intervention sont fixés entre le client et SERVADOM en fonction des disponibilités du client et de l'intervenant. Toute demi-heure commencée en dehors des heures définies dans le contrat est due et en conséquence vous sera facturée.

Le client s'interdit strictement d'employer ou faire employer par quelques moyens que ce soit, tout salarié qui lui aurait été proposé par SERVADOM pour des prestations à effectuer directement à son intention.

## **Les conditions de prestations**

La première prestation à domicile ne peut avoir lieu sans que le contrat de prestation soit retourné signé, sauf dans l'éventualité d'un test effectué grandeur nature sur les capacités d'un intervenant. Le fait de bénéficier d'une première prestation à domicile entraîne l'acceptation de l'ensemble des clauses définies sur le présent contrat par le client.

A l'issue de l'exécution des prestations à domicile, l'intervenant remplit un document intitulé « feuille de présence ». Chaque réclamation doit avoir lieu dans les 48H suivant la fin de la prestation auprès d'un chargé de clientèle de SERVADOM (tél : 0590244335/0690198086/0690698086).

Le document intitulé « feuille de présence » est validé ou complété à chaque intervention en indiquant le nombre d'heures réellement effectuées chez le particulier. Dans le cas où les prestations réelles ne correspondent pas aux prestations planifiées, ce relevé d'heures doit être retourné avec la signature du client en fin de mois. Le relevé d'heures sert de base pour la facturation et les fiches de paye.

En cas de contestation, le client prend contact sous 48 heures avec son chargé de clientèle. A défaut, les interventions du mois précédent sont validées et dues par le client.

En cas de prestation occasionnelle, le client recevra une facture après l'intervention spécifiant la date, le lieu, le montant et le type de la prestation effectuée. Le règlement des prestations se fait comptant, en espèce, par chèque, par virement bancaire ou par CESU préfinancés.

En cas de prestation régulière, SERVADOM établit un contrat déterminant le forfait ou le nombre de prestations à effectuer pendant la durée du contrat. Si le client souhaite bénéficier des heures de

prestations en plus, SERVADOM les assure en cas de disponibilité de ses salariés aux tarifs horaires contractuels.

Les prestations prévues pour les jours fériés seront facturées aux clients aux tarifs en vigueur, les jours fériés étant le 1<sup>er</sup> de l'an, mardi gras, mercredi des cendres, jeudi de mi-carême, vendredi Saint, le lundi de Pâques, le 1<sup>er</sup> mai, le 08 mai, le jeudi de l'ascension, l'abolition de l'esclavage le 27 mai, le lundi de Pentecôte, le 14 juillet, l'assomption le 15 août, le 1<sup>er</sup> novembre, le 11 novembre et le 25 décembre. Cependant ces prestations ne seront assurées par SERVADOM qu'en cas de demande du client et seront majorées de 100 %.

## **Les conditions de règlement**

En cas de prestation régulière le client effectue le règlement :

- En espèces
- Par chèque à l'ordre de SERVADOM
- Par virement bancaire
- Par CESU préfinancés.

Tout règlement doit être effectué au plus tard le 10 de chaque mois suivant la prestation. Les intérêts de retard sont calculés sur le montant impayé au taux de 3 fois le taux d'intérêt légal en vigueur (art. L.441-6 alinéa 8 du code de commerce), entre la date d'échéance et celle du complet paiement de la facture. Les acomptes éventuellement versés ne sont productifs d'aucun intérêt au profit du client.

En cas de non règlement de deux mois consécutifs, SERVADOM se verra dans l'obligation de résilier le contrat.

Le recours à une voie contentieuse, pour le recouvrement des sommes impayées, fera l'objet d'une majoration couvrant au moins la totalité des frais engagés, notamment de justice.

## **Les modalités d'assurance**

SERVADOM déclare avoir souscrit une assurance Responsabilité Civile Exploitation des Prestataires de Services auprès de l'organisme AGC Allianz BIZET-CAPELLE (2, rue Achille René Boisneuf 97110 POINTE-A-PITRE, N° ORIAS : 07/020 510, Tél : 0590 83 47 03 / Fax : 0590 82 01 13).

SERVADOM est assurée pour les dommages qui pourraient être causés par ses salariés au domicile de ses clients et ne saurait être tenue pour responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel ou des produits d'entretien fournis par le client.

## **En cas de réclamations**

Malgré tous les efforts de SERVADOM pour satisfaire le client, il peut se présenter des situations où le client se déclare non satisfait. Une contestation est recevable si elle est notifiée au nom de l'entreprise par écrit dans les 48 heures suivant l'exécution de la prestation, le cachet de la poste ou la date de l'envoi de l'e-mail faisant foi, et si elle relate les faits qui sont reprochés à SERVADOM concernant la prestation. Un chargé de clientèle prendra contact avec le client dès la réception de la réclamation et met tout en œuvre pour satisfaire le client.

En cas de litiges, le tribunal de Pointe-à-pitre est compétent.

La survenance d'un cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de la société SERVADOM. Tout événement indépendant de la volonté de SERVADOM et faisant obstacle à son fonctionnement est considéré comme un cas de force majeure.

## **Les modifications ou les résiliations**

Si le client souhaite changer la date ou l'heure de l'intervention il doit avertir (par téléphone, e-mail, courrier postal ou passage au bureau : 9 les Seuils 97139 ABYMES) un chargé de clientèle de SERVADOM au moins 48h à l'avance.

Le non respect de la règle ou du délai d'annulation a pour conséquence la facturation de la globalité de la prestation à effectuer par l'intervenant. Tout retard ou absence du client entraînant l'attente de l'intervenant sera facturée.

Le contrat peut être résilié par l'une ou l'autre partie, à chaque trimestre du contrat, par courrier recommandé, **en respectant un préavis minimum de 3 mois.**

Cela est également possible si le client est mécontent des prestations effectuées pendant 4 semaines consécutives, ou qu'il soit victime d'un changement de situation (personnelle, professionnelle ou financière). Ce dernier doit nous en informer par voie orale ou écrite sous 48 heures après l'intervention provoquant le mécontentement, et avant la prestation suivante. Pour des raisons administratives nous vous prions de bien vouloir confirmer toutes contestations par lettre recommandée.

Le client

Lu et approuvé

La responsable, Nadiège MARIE-LOUISE

Lu et approuvé