

# CONDITIONS GENERALES

Les prestations de la Société AC.SER.DOM sont soumises aux présentes conditions générales et le client faisant appel à nos services accepte, sans aucune réserve, l'intégralité des dites conditions.

## Autorisation et avantages fiscaux :

Crédit d'impôt : Bénéficiez d'un crédit d'impôt en engageant des dépenses au titre des services à la personne.

Les conditions : à conditions que ceux-ci soient réalisés dans votre résidence principale ou secondaire située en France, que vous soyez propriétaire ou non. Vous pouvez également y prétendre si vous engagez des dépenses à la résidence de l'un de vos ascendants remplissant les conditions pour bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

### ➤ **Calcul de l'avantage fiscal**

Le crédit d'impôt est égal à 50% des dépenses effectivement supportées, retenues dans une limite annuelle de 12 000 euros, éventuellement majorée.

Vous ne devez déclarer que les sommes restantes finalement à votre charge.

### ➤ **Plafond global des dépenses**

Les dépenses sont retenues dans la limite de 12 000 euros, majorées de 1 500 € :

- par enfant à charge ou rattaché (750 € en cas de résidence alternée) ;
- par membre du foyer âgé de plus de 65 ans ;
- et, uniquement pour le calcul de la réduction d'impôt, par ascendant âgé de plus de 65 ans, remplissant les conditions pour bénéficier de l'APA lorsque les dépenses sont engagées à son domicile.

### ➤ **La limite majorée ne peut pas excéder 15 000€.**

Le plafond de dépenses retenues est porté de 12 000 € à 15 000 € (majoré de 1 500 € par personne à charge dans les mêmes conditions que la limite de 12 000€, sans excéder le total de 18 000 € après majorations). (Case 7DQ de la déclaration des revenus).

Les dépenses sont retenues dans la limite de 20 000 € lorsque l'un des membres du foyer fiscal est titulaire d'une carte d'invalidité d'au moins 80 % (case 7DG de la déclaration de revenus) (limite prévue par l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles) ou perçoit une pension d'invalidité de 3e catégorie ou le complément d'allocation d'éducation spéciale de l'enfant handicapé. Aucune majoration ne s'applique à la limite de 20 000€.

### ➤ **Plafond applicable à certaines dépenses**

Certaines prestations ouvrent droit à l'avantage fiscal dans des limites spécifiques :

- Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » : 500 € / an, la durée de l'intervention ne devant, en outre, pas dépasser 2 heures ;
- Petits travaux de jardinage : 5 000 € / an.

AC.SER.DOM a reçu son agrément de la Direction Départemental du Travail et de la Formation Professionnelle. Son numéro est le 2006/1/34/40 Pour l'agrément simple et SAP/492586599 pour l'agrément qualité. Le numéro d'autorisation d'ACSERDOM est le : **SAP/492586599**

Une attestation annuelle, vous est remise par ACSERDOM au mois de Mars.

## EXECUTION ET MODALITES

Les jours d'intervention et types de services, sont définis et décrits sur le contrat ou devis signé entre AC.SER.DOM et le client.

Les services sont commandés au moins 72 heures à l'avance et planifiés dès réception du contrat ou du devis signé « bon pour accord ». AC.SER.DOM s'engage à faire le maximum pour répondre aux désirs du client et des bénéficiaires des services proposés. En cas d'impossibilité, AC.SER.DOM prendra contact avec le client pour convenir de jours ou horaires différents.

Les prestations peuvent être annulées ou reportées à la demande du client, en respectant un délai de prévenance de 72 heures pour les services dit « de confort » et ne bénéficiant pas d'aide financière (Sauf en cas d'urgence absolue)

Pour le public concerné par l'agrément qualité/autorisations et prestations prises en charge par l'APA ou PCH , Le suivi des prestations réalisées, est assuré par la procédure de suivi de la prestation d' AC SER DOM qui prévoit un calendrier d'évaluation de la qualité de la prestation, au domicile et par téléphone, aussi, le cahier de liaison déposé lors de la première intervention et renouvelé chaque fois que nécessaire, permettra d'assurer la communication entre les différents intervenants : l'équipe d'intervention d' AC SER DOM, le bénéficiaire, les intervenants extérieurs aux services d'AC SER DOM, la famille, les travailleurs sociaux

Les prestations régulières, peuvent être annulées, par simple courrier avec accusé réception, et en respectant un délai d'au moins 10 jours ouvrés avant la dernière prestation.

**Les prestations régulières d'aide à domicile, financées par le conseil départemental, les services APA, et /ou nécessitant au moins 20 heures de services par semaine, pourront être suspendues ou interrompues un mois après réception de la demande formulée par écrit, et adressée en recommandée, ou déposée en main propre, au 57 ter route de Rochelongue 34300 Agde (sauf cas de force majeure : hospitalisation ...)**

**AC.SER.DOM s'engage à remplacer l'intervenant habituel dans les plus brefs délais en cas d'absence de celui-ci pour maladie, congés Etc. Important : Il est entendu que la priorité d'ACSERDOM est d'assurer la prestation. Celle-ci devant être réalisée par un (e) intervenant (e) possédant les compétences adéquates et dont les disponibilités permettent la prestation. En aucun cas ACSERDOM ne garantie la prestation par le (la) même personne pendant toute la durée du contrat.** Il est formellement interdit au client d'engager comme salarié un intervenant présenté par AC.SER.DOM. Cette interdiction est limitée à un an à compter du règlement de la dernière facture d'AC.SER.DOM au client.

## **CONTROLE DE LA MISSION**

L'intervenant dispose d'un dispositif de « pointage » au départ et à la sortie de l'intervention pour les prestations rattachées à un contrat de service. Durant l'exécution de son contrat avec AC.SER.DOM, l'intervenant ne peut recevoir de la part du client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, bien ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

## **FACTURATION ET MODALITES DE PAIEMENT**

Toutes nos prestations sont facturables à la commande. Les factures établies aux coordonnées du client détailleront les services fournis, le nombre d'heure, ainsi que le taux horaire H.T, la TVA et le total à payer, le mode de règlement choisi, et la date d'échéance ainsi que le récapitulatif complet des heures consommées lors du mois précédent.

L'échéance « \* à réception » sur les factures s'entend 5 jours à la date de la facture. *\*ne concerne que les services confort et les services d'aide à domicile non pris en charge à 100% par un tiers)*

Tout retard dans le règlement des factures entraînera une interruption immédiate des prestations.

En cas d'impayé bancaire, le client sera facturé de tous les frais mis à la charge d'AC.SER.DOM.

## **MODES DE REGLEMENTS ACCEPTEES**

Virement - prélèvement- chèque

## **ASSURANCE – RESPONSABILITE – CONTESTATION**

AC.SER.DOM déclare être assurée pour les dommages causés par les intervenants au domicile des clients, par GENERALI France.

Toute contestation ou déclaration de sinistre devra être signifiée à AC.SER.DOM par courrier recommandé avec A/R dans un délai de 48 heures après l'intervention.

## **MODALITES EN CAS DE LITIGE (S)**

### **RECLAMATIONS - ET OU SIGNALEMENT D'INCIDENT (S)**

AC SER DOM tient à disposition un formulaire permettant tout signalement, dysfonctionnement, ou incidents divers survenus pendant la durée du contrat, lors d'une intervention, lors du traitement administratif, ou toute autre intervention réalisée par AC SER DOM et faisant l'objet d'une plainte, ou d'une réclamation.

Formulaire à retirer sur notre site internet : [www.acserdom.com](http://www.acserdom.com), au sein des agences AC SER DOM, ou sur simple demande par téléphone ou par courrier.

Formulaire à adresser à : AC SER DOM, DIRECTION, 57 ter route de Rochelongue 34300 Agde

## **DROIT DE RETRACTATION**

**Vous disposez d'un délai de 14 jours pour renoncer au présent contrat.**

**Modalité : Renvoi du bordereau de rétractation joint, dans un délai de 14 jours après la signature du contrat à AC SER DOM, 57 ter route de Rochelongue 34300 Agde**

ANNULATION DE LA DEMANDE DE PRESTATION  
**Article L121-23 à L121-26 du Code de la Consommation**

***Si vous souhaitez annuler la demande de prestation, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-contre.***

Conditions d'annulation :

- compléter et signer le formulaire ci-dessous,
- l'envoyer par lettre recommandée avec accusé de réception
- utiliser l'adresse ci dessous
- l'expédier au plus tard le 14<sup>ième</sup> jour à partir du jour de la demande ou, si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le premier jour ouvrable suivant

**COUPON DE RETRACTATION A RENVOYER DANS LES 14 JOURS**

Je soussigné(e), Mme, Melle, M.,  
déclare annuler la demande ci-après, conformément à l'article L. 121-25 du Code la  
Consommation :

Nature du service demandé :

Date de la demande :

Nom de l'utilisateur :

Adresse de l'utilisateur :

Fait à....., le.....

Signature de l'utilisateur :

Coupon à détacher et à retourner, **par lettre recommandée avec accusé de réception**, à :

Ac . Ser. Dom  
Service d'Accompagnement à  
domicile 57, ter, route de  
Rochelongue  
34300 Agde