|  |
| --- |
| aSSISTANce, Services aux particuliers |
| **LIVRET D’ACCUEIL** |
|  |
|  |
|  |
|  |

**Contacts :**

**04 68 49 40 28**

**06 44 17 31 99**

[**www.asap-aude.com**](http://www.asap-aude.com)

**contact@asap-aude.com**

**Adresse : 3 rue Jean Jaurès**

**11200 Camplong d’Aude**

**Exploitation personnelle : Ghislaine Demorat**

**RCS de Narbonne 803 331 768 code APE 9609Z**

**Agrément Services à La Personne N° SAP803331768 du 23/07/2014**

**Cher Cliente, chère client**

**Vous avez choisi de faire appel à A.SAP qui espère se montrer digne de votre confiance et vous en remercie.**

**Les valeurs d’A.SAP : écoute, respect et engagement sont le gage de la pérennité de cette exploitation personnelle qui s’engage à vous fournir un service de qualité ainsi que fiabilité et réactivité.**

**Ce livret d’accueil vous est remis lors de notre entrevue à votre domicile pour évaluer vos besoins. Il vous permettra de mieux connaître les services proposés par A.SAP et de répondre aux questions que vous vous posez. Néanmoins, votre assistante personnelle, Ghislaine Demorat, reste à votre écoute et disponible par téléphone, par mail ou directement à votre domicile.**

 **Ghislaine Demorat**

 **Exploitante personnelle**

**Sommaire**

* **PRESENTATION ASAP………………………………………………………………………………………...Page 1**
* **DEVIS, CONTRAT ET ANNULATION DE COMMANDE………………………………………………………………………………………………………Page 1**
* **PRESTATIONS/INTERVENTIONS ………………………………………………………………………….Page 1**
* **HORAIRES……………….......…………………………………………………………………………………….Page 2**
* **TARIFS ET MODE DE PAIEMENT…………………………………………………………………………..Page 2**
* **REDUCTIONS ET DEDUCTIONS FISCALES………………………………………………………………Page 3**
* **ENGAGEMENT ET RESPONSABILITES D’A.SAP………………………………………………………Page 4**
* **ENGAGEMENT ET RESPONSABILITES DU CLIENT…………………………………………………..Page 5**
* **LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES…………………………………………………………………………Page 6**
* **RENOUVELLEMENT/SUSPENSION/RESILIATION ………………………………………………….Page 6**
* **RECLAMATIONS ET LITIGES………………………………………………………………………………...Page 7**

**PRESENTATION A.SAP Assistance, Services aux Particuliers**

A.SAP est une auto entreprise exploitée par Ghislaine Demorat inscrite au Registre de Commerce de Narbonne sous le N° 803 331 768 APE 9609 Z.

A.SAP est déclarée auprès de la Direccte de Carcassonne et répertoriée à l’Agence Nationale des Services à La Personne. A.SAP a souscrit une responsabilité civile professionnelle auprès de AXA N° 0000006241091904.

A.SAP, représentée par Ghislaine Demorat, est prestataire de services à domicile : Assistance administrative, Entretien, Maintien, Vigilance au domicile, nourrissage, promenade, accompagnement animaux de compagnie (chats, chiens) pour personnes dépendantes, services de conciergerie (livraison de courses, garde d’enfants de + de 3 ans et accompagnement) adossés obligatoirement à un autre service ci-dessus énoncé.

**DEVIS, CONTRAT ET ANNULATION DE COMMANDE**

Toute demande de prestation fera l’objet d’un devis qui devra être signé par le client au préalable. Le devis est valable 1 mois.

Tout devis accepté fera l’objet d’un contrat signé entre A.SAP et le client pour indiquer les modalités et les tarifs de la prestation à effectuer.

Des frais de déplacement seront demandées (0, 40 euros/Km) pour l’établissement d’un devis. Devis gratuit pour toute commande de 100 euros.

Tout contrat peut être annulé au plus tard le 14ème jour de la commande et la lettre d’annulation doit être envoyée en recommandé avec avis de réception.

**PRESTATIONS ET INTERVENTIONS**

**A.SAP est prestataire de services à domicile**. Les services sont répertoriés à l’Agence Nationale des Services à La Personne et sont délivrés « clés en main ».

**Services de la vie quotidienne** : livraison de courses, maintien, entretien et vigilance à domicile, entretien de la maison.

**Services à la famille** : assistance administrative, garde d’enfants de + de 3 ans et accompagnement hors du domicile, nourrissage, promenade et accompagnement animaux de compagnie (chiens, chats) pour personnes dépendantes, accueil propriétaire dans la résidence principale ou secondaire, accueil locataire dans la résidence secondaire d’un propriétaire.

Les interventions sont décidées entre A.SAP et le client. Elles peuvent être hebdomadaires, mensuelles ou annuelles. Possibilité de forfait au-delà de 6 heures d’intervention par mois.

**HORAIRES**

**Les interventions ont lieu toute la semaine de 8H30 à 19H**. Exceptionnellement, l’accueil des propriétaires ou locataires peut se faire le samedi (planning convenu suffisamment à l’avance) entre les deux parties. Si un évènement devrait perturber le planning établi, A.SAP et le client sont tenus de se prévenir mutuellement le plus tôt possible et de convenir immédiatement d’une autre date d’intervention.

**TARIFS ET MODES DE PAIEMENT**

**Prix net exonéré de TVA selon l’article293 B du Code Général des Impôts**

**Tarifs avant et après déductions fiscales :**

 **Avant Après**

* **Assistance administrative : 30 euros/h 15 euros/h**
* **Entretien, nettoyage de la maison 20 euros/h 10 euros/h**
* **Vigilance, Entretien, maintenance : 35 euros/h 17,50 euros**
* **Nourrissage, promenade et accompagnement**

 **animaux de compagnie personnes dépendantes : 30 euros/h 15 euros**

* **Services de conciergerie adossés aux autres services :**
1. **Garde enfants de + de 3 ans: 20 euros/h 10 euros**
2. **Livraisons de courses (les produits ne donnent 15 euros/h 7,50 euros**

**pas lieu à abattement fiscal, le prix des courses**

**est à régler directement à l’intervenant lors de la**

**livraison)**

1. **Accompagnement d’enfants de + de 3 ans 30 euros/h 15 euros**

**(hors du domicile en voiture personnelle de**

**L’intervenant )**

**Le dépassement d’horaires est facturé au quart d’heure.**

**Frais d’utilisation du véhicule (euros par km): 0,40 euros 0,20 euros**

Au cas où le client souhaiterait utiliser le CESU pour régler la prestation, frais de gestion à la charge du client (3 euros)

Le paiement a lieu immédiatement pour toute prestation ponctuelle par chèque ou virement. Une facture est délivrée ensuite au client et une attestation fiscale en janvier de l’année N+1 récapitulant toutes les heures effectuées de l’année N. (ex : heures facturées en 2014 donneront lieu à une attestation fiscale en janvier 2015).

Si les prestations dépassent 6 heures par mois, possibilité de forfait. Dans le cas de forfait, le paiement est demandé chaque fin de mois par prélèvement automatique. La facture parvient au client par mail, courrier ou est porté lors de l’intervention. Le paiement doit intervenir à la fin du mois de chaque intervention.

**REDUCTIONS ET DEDUCTIONS FISCALES**

Les services à la Personne vous donnent des avantages fiscaux. Réduction ou déductions fiscales selon votre cas sur les sommes versées dans l’année.

**Réduction fiscale** : dans la limite de 12 000 euros par foyer fiscal, 13500 euros avec un enfant à charge, 15000 euros avec plusieurs enfants et 20 000 euros pour personnes dépendantes.

**Crédit d’impôt** : pour les ménages les plus modestes qui travaillent, retraités ou personnes en recherche d’emploi.

La déduction fiscale ne s’applique qu’au portage des courses, pas aux courses elles-mêmes.

**Attestation fiscale** délivrée par A.SAP en janvier N+1 afin que les services fiscaux appliquent la déduction ou réduction fiscale.

**Article 199 sexdecies - Modifié par LOI n°2010-1658 du 29 décembre 2010 - art. 61**

***1.*** *Lorsqu'elles n'entrent pas en compte pour l'évaluation des revenus des différentes catégories, ouvrent droit à une aide les sommes versées par un contribuable domicilié en France au sens de l'article 4 B pour :*

***a****) L'emploi d'un salarié qui rend des services définis aux L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail ;*

***b****) Le recours à une association, une entreprise ou un organisme déclaré en application de l'article L. 7232-1-1 du même code et qui rend exclusivement des services mentionnés au a du présent 1 ou qui bénéficie d'une dérogation à la condition d'activité exclusive selon l'article L. 7232-1-2 du code du travail ;*

***c)*** *Le recours à un organisme à but non lucratif ayant pour objet l'aide à domicile et habilité au titre de l'aide sociale ou conventionné par un organisme de sécurité sociale.*

***2****. L’emploi doit être exercé à la résidence, située en France, du contribuable ou d'un de ses ascendants remplissant les conditions prévues au premier alinéa de l'article L. 232-2 du code de l'action sociale et des familles.*

*Dans le cas où l'emploi est exercé à la résidence d'un ascendant du contribuable, ce dernier renonce au bénéfice des dispositions de l'article 156 relatives aux pensions alimentaires, pour la pension versée à ce même ascendant.*

*L'aide financière mentionnée aux articles L. 7233-4 et L. 7233-5 du code du travail, exonérée en application du 37°de l'article 81, n'est pas prise en compte pour le bénéfice des dispositions du présent article.*

***3****. Les dépenses mentionnées au 1 sont retenues, pour leur montant effectivement supporté, dans la limite de 12000 Euros, en tenant compte prioritairement de celles ouvrant droit au bénéfice du crédit d'impôt mentionné au 4.*

*La limite de 12 000 € est portée à 15 000 € pour la première année d'imposition pour laquelle le contribuable bénéficie des dispositions du présent article au titre du a du 1.*

*Cette limite est portée à 20 000 euros pour les contribuables mentionnés au 3° de l'article L.341-4 du code de la sécurité sociale, ainsi que pour les contribuables ayant à leur charge une personne, vivant sous leur toit, mentionnée au même 3°, ou un enfant donnant droit au complément d'allocation d'éducation de condition d'âge.*

*Le montant de 1 500 euros est divisé par deux pour les enfants réputés à charge égale de l'un et l'autre de leurs parents. La limite de 12 000 euros augmentée de ces majorations ne peut excéder 15 000 euros.*

*Toutefois, lorsque les dispositions du deuxième alinéa sont applicables, la limite de 15 000 € fait l'objet des majorations prévues au présent alinéa et le montant total des dépenses ne peut excéder 18 000 €.*

***4.*** *L'aide prend la forme d'un crédit d'impôt sur le revenu égal à 50 % des dépenses mentionnées au 3 au titre des services définis aux articles L. 7231-1 et D. 7231-1 du code du travail, supportées au titre de l'emploi, à leur résidence, d'un salarié ou en cas de recours à une association, une entreprise ou un organisme, mentionné aux b ou c du 1 par :*

***a)*** *Le contribuable célibataire, veuf ou divorcé qui exerce une activité professionnelle ou est inscrit sur la liste des demandeurs d'emplois prévue à l'article L. 5221-1 du code du travail durant trois mois au moins au cours de l'année du paiement des dépenses ;*

***b)*** *Les personnes mariées ou ayant conclu un pacte civil de solidarité, soumises à une imposition commune, qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autre condition posée au a.*

*Le crédit d'impôt est imputé sur l'impôt sur le revenu après imputation des réductions d'impôt mentionnées aux articles 199 quater B à 200 bis, des crédits d'impôt et des prélèvements ou retenues non libératoires. S’il excède l'impôt dû, l'excédent est restitué.*

***5****. L’aide prend la forme d'une réduction d'impôt sur le revenu égale à 50 % des dépenses mentionnées au 3 supportées par :*

***a)*** *Les personnes autres que celles mentionnées au 4 ;*

***b)*** *Les personnes mentionnées au 4 qui ont supporté ces dépenses à la résidence d'un ascendant.*

***6****. L'aide est accordée sur présentation des pièces justifiant du paiement des salaires et des cotisations sociales, de l'identité du bénéficiaire, de la nature et du montant des prestations réellement effectuées payées à l'association, l'entreprise ou l'organisme définis au 1.*

Le particulier actif ou en recherche d’emploi ne payant pas d’impôt sur le revenu, bénéficiera d’un crédit d’impôt. Le paiement en numéraire ne donne pas droit à déduction fiscale.

**ENGAGEMENT ET RESPONSABILITES D’A.SAP**

* Accueil et écoute
* Qualité des prestations
* L’évaluation de vos besoins et l’adaptation à vos nouvelles demandes
* La présentation de votre intervenante et ses modalités d’intervention à votre domicile
* Une intervention vous garantissant :
1. Secret professionnel
2. Conseil
3. Respect de votre vie privée et de votre intimité
4. Sécurité
5. Prise en compte de vos remarques et suggestions
6. Fiabilité et respect du planning établi
* Responsabilité civile souscrite auprès de AXA N° garantissant les dommages matériels ou immatériels consécutifs aux biens confiés en vue d’une prestation :
1. Biens confiés : 30000 euros par sinistre (max de 6 0000 euros/année d’assurance) avec franchise de 10% du montant du sinistre,
2. Biens confiés pour l’exécution de la prestation : 3000 euros/sinistre (max 6000 euros/année d’assurance avec franchise de 10% du montant du sinistre),
3. Perte des clefs confiées : 1000 euros/sinistre (max 2000 euros/année d’assurance). Les clés que vous confiez à A.SAP feront l’objet d’une décharge signée par les 2 parties. La décharge ainsi que les clés seront tenues dans une boite à clés spéciale dédiée sous la responsabilité de l’intervenante. Les clés mentionneront votre nom uniquement et pas d’adresse.

**ENGAGEMENT ET RESPONSABILITES DU CLIENT**

Le client est tenu de donner tous les renseignements nécessaires à A.SAP en vue de la bonne exécution de ses prestations. Le client s’engage à signer une lettre (attestation) donnant pouvoir à A.SAP à effectuer les démarches nécessaires à la récupération de documents personnels auprès d’organismes ou de l’administration française si A.SAP doit se déplacer physiquement pour exécuter la prestation dans un organisme ou une administration quelconque.

Le client s’engage à fournir le matériel nécessaire à l’entretien du domicile tel que : gants, escabeau, aspirateur, balai à laver, lavette, éponges, produits de nettoyage (sans danger pour l’intervenant dans leur emballage d’origine).

Le client ne remet pas d’argent à A.SAP en numéraire mais est tenu de lui régler immédiatement à la livraison par chèque sur présentation de la facture le montant des courses récupérées. Celles-ci ainsi que les récupérations de commande ne donnant pas lieu à abattement fiscal ne figurent pas sur la facture finale.

Dans le cas de la prestation de Maintien, Entretien et Vigilance à domicile, le client devra fournir à A.SAP copie de son contrat d’assurance habitation et dans le cas d’une location saisonnière (accueil locataires) la preuve que les locataires sont couverts par l’assurance du propriétaire de la résidence. Le propriétaire devra également prendre toutes mesures afin que le domicile ou la résidence secondaire soit sécurisée et ne pas avoir modifié les installations existantes pouvant créer un danger pour l’intervenante ou les locataires.

Le client s’engage à payer les prestations effectuées. Toute prestation non payée au terme sera majorée de 40 euros (code de la Consommation) et A.SAP se réserve alors le droit de mettre un terme au contrat et d’engager une procédure de contentieux (dont les frais seront facturés au client impécunieux).

Le client doit signer le devis qui est fait lors de la 1ère intervention/prise de contact puis signer le contrat qui rappelle les termes et les modalités du contrat. La signature du contrat vaut acceptation des conditions générales de vente, du livret d’accueil et des missions confiées à A.SAP à votre domicile. A.SAP vous invite à lire attentivement tous les documents remis dès la présentation, à en respecter les termes et reste à votre disposition pour vous expliciter tous les points que vous n’auriez pas appréhendés.

Le client doit s’engager à maintenir son domicile dans une hygiène favorable à l’intervention de A.SAP ainsi que respecter les normes de sécurité élémentaires. Le client doit également faire preuve de respect à l’égard d’A.SAP : le contrat est conclu sur une base de confiance mutuelle. Vous devez vous engager à laisser l’intervenante utiliser votre télépone, votre PC pour vous aider dans vos démarches et à fournir ou à payer les enveloppes, timbres et tout matériel nécessaire (classeurs, chemises de rangement, étiquettes,……) non fourni pour permettre la bonne exécution de ses prestations. L’intervenante devra également avoir libre accès aux toilettes et à un point d’eau potable.

**LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

A.SAP est responsable du traitement des données personnelles du client et s’engage à ne pas divulguer toute information personnelle le concernant sauf dans le cadre de l’exercice de sa prestation d’assistance administrative avec l’aval du client.

Les informations données par le client à A.SAP doivent être fournies librement par le client et doivent permettre à A.SAP d’exécuter correctement ses prestations.

Conformément à la loi Informatique et Libertés N° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d’application, le client dispose d’un droit d’accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de A.SAP, 3 rue Jean Jaurès, 11200 Camplong d’Aude.

Le client autorise néanmoins A.SAP à utiliser ses coordonnées, son adresse email pour communiquer à des organismes, des entreprises ou des personnes des données le concernant dans le cadre de ses prestations proposées et notamment dans le cas où A.SAP joue le rôle d’intermédiaire entre le client et d’autres parties.

Sauf indication contraire, A.SAP pourra faire référence au client à titre de référence commerciale.

**RENOUVELLEMENT, SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT**

Le contrat d’abonnement sera renouvelé à la date anniversaire dudit contrat par tacite reconduction. Ce contrat peut être résilié 1 mois avant la reconduction par lettre recommandé avec AR et prend effet à la date anniversaire. Pour des cas d’hospitalisation, de déménagement, d’entrée en structure d’hébergement, de décès, la résiliation ou la suspension du contrat prend effet dès réception du courrier recommandé avec accusé de réception. Dans tous les cas, le paiement des prestations déjà effectuées reste à la charge du client et doit être soldé pour mettre fin au contrat.

A.SAP peut mettre fin au contrat dans les cas suivants :

* Informations fausses données par le client de nature à compromettre la prestation d’A.SAP et la confiance mutuelle entre les deux parties,
* Si les conditions d’hygiène ou de sécurité n’étaient pas respectées et de nature à mettre en jeu l’intégrité physique de l’intervenante,
* En cas de refus par le client des aménagements préconisés par A.SAP notamment sur le plan sécuritaire du domicile dans le cadre de la prestation Vigilance et pouvant conduire à mettre en cause la responsabilité d’A.SAP sous un faux prétexte,
* En cas de non paiement ou de paiement systématiquement en retard des prestations réalisées et ce, après mise en demeure envoyée au client par lettre recommandée avec AR.

**RECLAMATIONS ET LITIGES**

En vue d’aider à faire valoir ses droits (article L311-5), le client a la possibilité de faire appel à un conciliateur qualifié à l’échelon départemental. Le conciliateur est choisi sur une liste établie conjointement par Monsieur le Préfet et le Président du Conseil Général.

Tout différent touchant à l’interprétation ou l’exécution du présent contrat sera porté devant le Tribunal compétent du lieu du domicile de la prestation. Tout litige sera de la compétence du Tribunal de Narbonne compte tenu du lieu des interventions.

Le contrat est soumis au droit français.