

# Services Domicile

## Les services qui donnent du temps libre !

---

### Charte de qualité

Agréée par d'état, **Services Domicile** est une entreprise de prestataire de service, soucieuse de proposer des « services à la personne » de qualité.

Votre exigence est la nôtre, vous satisfaire notre priorité, pour cela **Services Domicile** se rend systématiquement chez vous pour d'une part répondre à vos questions, vous écouter, évaluer et qualifier avec vous vos besoins et attentes.

Par sa charte de qualité, **Services Domicile** s'engage à vous apporter chez vous un vrai service à proximité.

#### Engagements envers nos clients :

- Respect de la personne, courtoisie,
- Le respect de la vie privée, et son environnement,
- Confidentialité des informations confiées,
- Être à l'écoute du client pour une satisfaction optimale.

#### Transparence :

- Exercer son activité en toute transparence : structures mentionnées sur tous les documents administratifs, site Web.
- Fournir une information claire sur chaque prestation proposée, leurs tarifs et réductions fiscales en vigueur.
- Proposer des devis gratuits pour chaque demande et annexe au contrat de prestation.
- Qualité de l'écoute afin de proposer une prestation adaptée à la demande et aux besoins du client.
- Établir un contrat de prestation entre le client et le prestataire, formalisant l'accord sur les prestations mises en place et remettre un double du contrat au client.

#### Engagements sur nos prestations :

- Proposer des devis clairs, précis et personnalisés, sans frais d'inscription, sans frais de gestion.
- Un bon d'intervention détaillé sera délivré en fin de prestation. Le bon sera signé par le client et l'intervenant pour approbation,
- Suivi satisfaction après chaque prestation pour les interventions ponctuelles et mensuelles, pour les interventions régulières, pour le suivi qualité,
- Respect des horaires d'intervention et rendez-vous chez le client.

#### Compétences :

- Respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- Respect des précautions d'emploi des matériels (tondeuse perceuses...)
- Qualité relationnelle, morale, comprendre les besoins du client pour y répondre avec professionnalisme.
- L'intervenant bénéficie des compétences et expérience nécessaires à l'exécution de la prestation définie
- L'entreprise ne pourra accepter aucune demande pour lesquelles elle n'est pas en mesure d'apporter une main-d'oeuvre compétente ou non prévue par les termes de son agrément

# Services Domicile

## Les services qui donnent du temps libre !

### Garantie :

- Toute demande par téléphone ou mail est prise et traitée dans les 24 heures ouvrées en prenant contact avec le client soit par mail ou par téléphone.
- Réaliser les prestations dans les délais prévus et définis avec le client.
- En cas de réclamation, reprendre contact avec le client et trouver une réponse adaptée dans les plus brefs délais.
- L'entreprise s'engage à atteindre le résultat attendu par le client et formalisé dans le contrat de prestation. Dans la mesure où cet engagement ne serait pas tenu du fait de l'entreprise, celle-ci s'engage à refaire ou à rembourser la prestation concernée.
- Remettre au client une attestation fiscale annuelle comprenant le coût et la nature de chaque prestation permettant de bénéficier de réductions au crédits d'impôts en vigueur.
- Évaluation régulière des prestations à réaliser. Enquête de satisfaction annuelle.

### Confidentialité :

- Exécution des interventions dans les règles de l'art.
- Garder confidentiel toutes données ou discussion d'ordre privé.
- L'intervenant ne doit donner son avis ou conseil qu'à titre professionnel.

### Responsabilité :

L'intervenant s'engage à ne jamais recevoir des clients : délégation de pouvoir sur les avoirs et les biens, dotation, dépôt de fonds, de bijoux et autres valeurs.



**SERVICES DOMICILE**

**06 61 36 03 06**

**contact@servicesdomicile.eu**

**www.servicesdomicile.eu**

**Agréé par l'Etat N°**

**N/150310/F/082/S/004**