



DOCUMENT D'INFORMATIONS GENERALES

INFORMATIONS MISES A JOUR LE 1^{ER} MAI 2011

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00
www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr
SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003
499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

ARCADOM - PRESENTATION

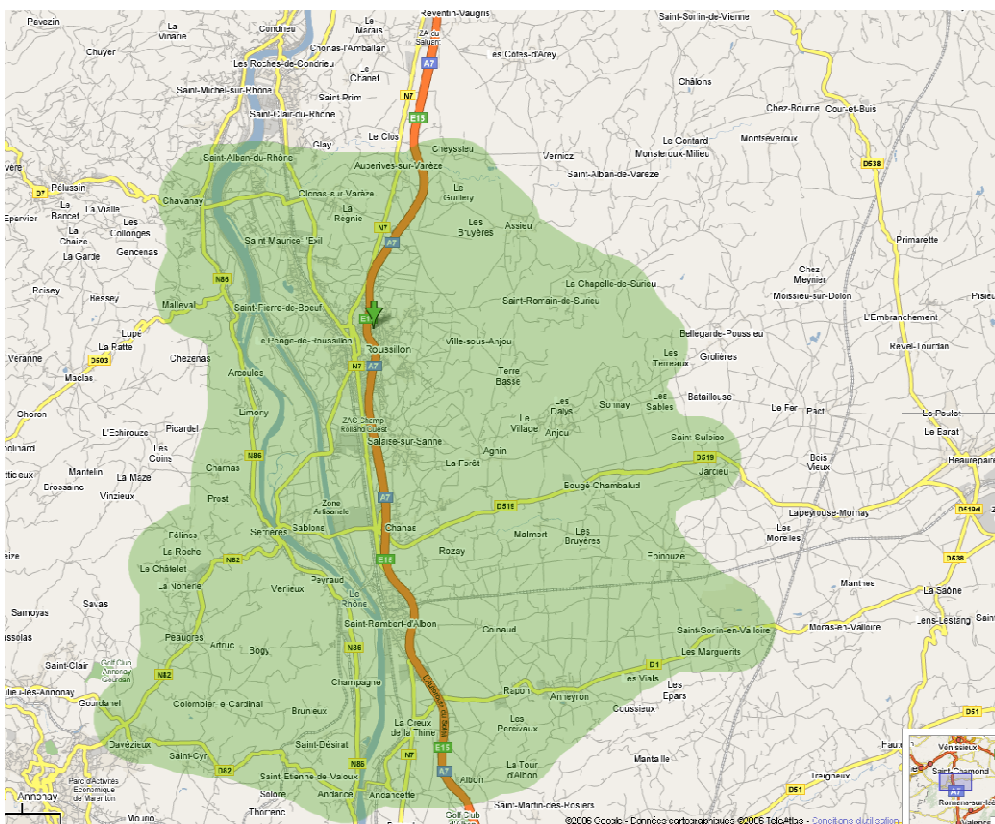
ARCADOM est une SARL créée en septembre 2007 et agréée par la préfecture de l'Isère pour proposer des services à domicile. Le siège social est situé à Sablons. La gestion et une partie des interventions sont effectuées par **Nelly FARGE** et **Charles-Guillaume ARCAN**. Parallèlement, l'entreprise compte plusieurs salariés spécialisés dans leur domaine d'intervention respectif.

ARCADOM est titulaire d'un **agrément préfectoral simple**, qui permet de faire bénéficier à nos clients des avantages fiscaux sur toutes nos prestations. Cet agrément impose une exclusivité de services dans le domaine des services à la personne : ARCADOM n'intervient qu'auprès des **particuliers**, dans leur **résidence principale ou secondaire**, et n'a pas le droit de faire de commerce (vente de produits).

ARCADOM a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de Generali Assurances sous le numéro de contrat AH849975.

- **UN NUMERO UNIQUE : 04 74 16 00 00**
- **PERMANENCES TELEPHONIQUES de 9h00 à 19h00 du lundi au samedi inclus, à l'exception du mercredi.**
- **INTERVENTIONS de 8h00 à 20h00, 7 jours sur 7.**
- **COUVERTURE GEOGRAPHIQUE :**

Nous intervenons dans la zone ombrée sans frais de déplacement. Hors de cette zone, un supplément sera calculé en fonction de votre lieu de résidence. N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.



ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00

www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

ARCADOM - FONCTIONNEMENT

Vous avez besoin d'un service à domicile et vous souhaitez contacter ARCADOM ?
Voici notre mode de fonctionnement :

VOUS	ARCADOM
<p>1/ Vous nous appelez pour prendre des renseignements</p> <p>Avantage :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si vous le souhaitez, nous vous envoyons gratuitement un document d'informations générales complet qui présente nos services. ➤ Ou nous fixons un rendez-vous à votre domicile pour faire connaissance, vérifier la faisabilité de la prestation, et élaborer gratuitement un devis. <p style="text-align: center;">Dans les deux cas, vous ne prenez aucun engagement.</p>
<p>Important ! Si vous avez des doutes sur vos droits à la réduction ou au crédit d'impôts, nous vous invitons avant toute contractualisation avec ARCADOM, à contacter votre centre des impôts pour savoir si vous pourrez bénéficier de ces avantages. ARCADOM ne saurait être tenu pour responsable si vous n'avez pas droit aux avantages fiscaux.</p>	
<p>2/ Vous acceptez le devis</p> <p>3/ Vous signez un contrat, si besoin vous remettez une clé.</p> <p>Avantage :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour une intervention unique : un rendez-vous est pris pour la réalisation de la prestation, le nom de l'intervenant vous est communiqué. ➤ Pour un abonnement : un contrat est établi avec les jours et heures d'intervention, le cas échéant, une date de fin peut être déterminée. Le nom de l'intervenant vous est communiqué. ➤ Si vous pensez être absent pendant la réalisation de la ou des prestation(s), vous signez une décharge de remise de clés et remettez à ARCADOM la ou les clé(s), ou code... nécessaires à l'intervenant. Ces derniers vous seront rendus à la fin du contrat. <p style="text-align: center;">Pas de frais de gestion ni d'adhésion</p>
<p>4/ Vous êtes présent ou absent pendant la réalisation de la prestation</p> <p>Avantage :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Réalisation de la prestation par l'intervenant d'ARCADOM. ➤ Dans le cas d'un abonnement, vous pouvez nous joindre à tout moment si vous souhaitez modifier ou résilier votre contrat. ➤ La facture vous est adressée par courrier dans les jours qui suivent la prestation (pour une intervention unique) ou en début du mois suivant (dans le cas de l'abonnement). <p style="text-align: center;">Aucune contrepartie financière ne vous sera demandée pour modifier ou résilier votre contrat.</p>
<p>5/ Vous adressez votre règlement à ARCADOM</p> <p>Avantage :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ARCADOM vous adressera dans le courant du mois de janvier de l'année suivante, une attestation fiscale qui vous servira à compléter votre déclaration d'impôts. ➤ Si vous êtes un client régulier, ARCADOM vous adressera également ponctuellement un questionnaire de satisfaction. <p style="text-align: center;">Faire appel à ARCADOM est simple et rapide. Vous pouvez avoir confiance, ARCADOM s'occupe de tout !</p>

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00
www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

ARCADOM – CHARTE QUALITE

L'AGREMENT PREFECTORAL

L'agrément est une autorisation administrative qui permet à l'entreprise agréée ainsi qu'à ses clients de bénéficier d'avantages fiscaux. Dans le cadre des activités de services à la personne, l'agrément est soumis à des conditions strictes d'exercice de l'activité.

- L'entreprise agréée doit exercer son activité de manière exclusive : il est interdit, à une même structure, de proposer d'autres prestations que celles qui entrent strictement dans le cadre des activités de services à la personne.
- L'entreprise doit disposer elle-même des moyens humains, matériels et financiers permettant d'exercer l'activité pour laquelle elle est agréée.
- Les dirigeants de l'entreprise agréée ne doivent pas avoir fait l'objet d'une condamnation depuis moins de dix ans pour l'une des infractions mentionnées à l'article L128.1 du Code du commerce (crime, escroquerie, abus de confiance, trafic de stupéfiants ou proxénétisme, par exemple).
- Les dirigeants de l'entreprise agréée ne doivent pas être inscrits au fichier judiciaire national automatisé des auteurs d'infractions sexuelles lorsque l'activité est en lien avec les mineurs.

NOS ENGAGEMENTS

- **Un seul numéro d'appel** pour l'ensemble des prestations et pour toute demande d'information.
- **Un suivi des messages téléphoniques** (rappel dans les plus brefs délais).
- Des **procédures d'intervention** garanties, établies sur une **analyse rigoureuse de vos besoins**.
- La **communication** au client **des éléments concernant la prestation** qui lui sera fournie.
- Une **démarche d'amélioration des services** grâce à des enquêtes de satisfaction.
- Dans le cadre des abonnements, l'établissement d'un cahier de liaison ou d'un rapport d'intervention permettant un **suivi des interventions** et la communication entre le client et ARCADOM.
- Tous les dossiers clients (informations personnelles, contrats, rapports d'intervention) sont totalement **confidentiels**. Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en adressant un courrier à ARCADOM, 1 impasse du tilleul, 38550 Sablons.

NOS INTERVENANTS

ARCADOM est habilité à fournir des services de nature très variée. ARCADOM s'engage à recruter des **intervenants qualifiés** dans leur domaine respectif d'intervention, **dignes de confiance** et à **vérifier leurs références**. Si toutefois vous n'étiez pas satisfaits par l'un de nos intervenants, n'hésitez pas à nous en faire part, nous étudierons ensemble une solution pour répondre au mieux à vos attentes.

VOS ENGAGEMENTS

- **Nous informer de toute modification** relative à votre dossier personnel (adresse, téléphone...).
- Nous prévenir le plus tôt possible (au minimum **24 heures avant la date d'intervention prévue**) en cas d'annulation d'une prestation sinon l'intervention sera due (sauf cas de force majeure).
- Répondre aux enquêtes de satisfaction d'ARCADOM.

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00

www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

SERVICES – PRESENTATION

ENTRETIEN DE LA MAISON

Faites appel à une aide-ménagère de manière permanente ou occasionnelle, pour faciliter votre quotidien.

Ce service comprend :

- Assurer l'entretien général de la maison, du linge de maison
- Enlever, faire nettoyer (pressing) et remettre les rideaux, entretenir les vitres
- Nettoyer une cave, un grenier ou un garage, faire un ménage de printemps.

PETIT JARDINAGE

Parce qu'un jardin bien entretenu est beaucoup plus agréable à vivre et ressourçant, nous vous proposons de venir en effectuer l'entretien courant.

Ce service comprend :

- Tondre la pelouse
- Ramasser les feuilles, évacuer les déchets verts
- Tenir le jardin propre (ramassage et débarrassage des divers déchets, débroussaillage)
- Tailler les haies, les arbustes (max 2.5m de haut)
- Le déneigement des abords immédiats du domicile.

Spécificités :

- Matériel et consommables éventuels fournis par ARCADOM. Les modalités sont définies lors de l'établissement du contrat.
- Le montant des interventions de petits travaux de jardinage ouvrant droit à avantage fiscal est plafonné à **3000** euros par an et par foyer fiscal.
- Ce service exclut les travaux forestiers tels que définis à l'article L.722-3 du code rural.

PETIT BRICOLAGE / HOMME TOUTES MAINS

Parce que le plaisir et la sécurité à la maison passent aussi par ces petits travaux, nous vous proposons d'intervenir à votre domicile pour les réaliser.

Il s'agit de tâches élémentaires et occasionnelles de très courte durée (deux heures au maximum), qui ne demandent pas de qualification particulière. Sont donc exclues les activités de construction, d'entretien et de réparation des bâtiments (gros oeuvre, second oeuvre et finition du bâtiment), des installations électriques, des canalisations et des conduites de gaz.

Ce service comprend :

- Fixer un tableau, luminaire
- Changer une ampoule, un fusible
- Déplacer un meuble, réaménager une pièce
- Graisser une porte, une serrure
- Installer, Brancher/Débrancher du matériel électrique ou électronique

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00

www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

Spécificités :

- Matériel et consommables éventuels fournis par le client ou ARCADOM (moyennant un surcoût). Les modalités seront définies lors de l'établissement du contrat.
- Le montant total des prestations de petit bricolage ouvrant droit à avantage fiscal est plafonné à **500** euros maximum par an et par foyer fiscal.
- Ces prestations doivent être fournies dans le cadre d'un abonnement mensuel.
- Pour une prestation supérieure à deux heures, **seules les deux premières heures sont concernées par l'avantage fiscal.**

ASSISTANCE INFORMATIQUE

Savoir utiliser l'outil informatique est aujourd'hui indispensable. Ce service vous permettra d'apprendre à bien utiliser votre PC, à ne pas être paralysé par ses caprices et à acquérir toutes les connaissances nécessaires au bon usage de votre ordinateur.

Cette activité comprend obligatoirement l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante.

Ce service comprend :

- Internet : Navigation – Sécurité – Connexion
- Installation : Livraison – Montage – Périphériques – Logiciels
- Formation : Initiation – Windows – Principaux logiciels
- Maintenance : Entretien – Diagnostic
- Assistance : Conseils – Intervention d'urgence

Spécificités :

- Interventions sur PC uniquement
- Vente de matériel interdite
- Le montant des prestations d'assistance informatique ouvrant droit à avantage fiscal est plafonné à **1000** euros par an et par foyer fiscal.

SERVICES – TARIFS DES PRESTATIONS

TARIFS HORAIRES

Désignation	TTC	Après réduction / crédit d'impôts
Entretien de la Maison (ménage, repassage)	18,50 €	9,25 €
Nettoyage de baies vitrées	25,00 €	12,50 €
Petit Jardinage	28,00 €	14,00 €
Petit Bricolage – Homme toutes mains	25,00 €	12,50 €
Assistance Informatique	29,00 €	14,50 €

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00

www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

SERVICES – LES FORMULES

LA PRESTATION UNIQUE

Il s'agit de répondre à un besoin unique en une ou plusieurs interventions. Un devis vous est communiqué sur demande. La prestation est effectuée par ARCADOM et la facture vous est remise à la fin de la mission.

L'ABONNEMENT

Dans le cas de besoins récurrents, un abonnement est défini sur mesure entre le client et ARCADOM. Un contrat est établi pour définir les jours, heures et récurrence des interventions. Tout contrat peut être arrêté sans justificatif avec un préavis d'un mois ou modifié avec un préavis de sept jours.

Un relevé d'heures mensuel est signé par le client à la fin de chaque intervention afin de comptabiliser les heures effectuées dans le mois et de réaliser la facturation.

LE FORFAIT

Le forfait consiste à mettre à la disposition du client un nombre d'heures mensuel ou annuel pour faire appel à nos services quels qu'ils soient. Cette formule est avantageuse pour les personnes qui ont des besoins multiples et irréguliers. Le tarif est fixe. Il existe 2 types de forfaits :

Le forfait mensuel : mise à disposition d'un nombre d'heures sur une période de 30 jours calendaires, payable à la souscription du forfait. Le contrat fait office de facture.

Forfait mensuel 30 jours	12 h	24 h	36 h	50 h
Coût du forfait	288 €	546 €	783 €	1037 €
Après réduction ou crédit d'impôts	144 €	273€	391.50 €	518.50 €

Le forfait annuel : mise à disposition d'un nombre d'heures sur une période de 365 jours, payable à la souscription du forfait (auquel cas, le contrat fait office de facture) ou sur 12 mensualités identiques (une facture vous est adressée mensuellement).

Forfait annuel 365 jours	24 h	48 h	72 h	96 h
Coût du forfait	600 €	1104 €	1620 €	2016 €
Après réduction ou crédit d'impôts	300 €	552 €	810 €	1008 €

Un rapport d'intervention vous est remis par l'intervenant après chaque prestation effectuée afin de tenir à jour le décompte du nombre d'heures restant dans votre forfait.

Le dépassement du forfait donnera lieu à une facturation supplémentaire établie selon les tarifs en vigueur.

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00

www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058

SERVICES – FACTURES & MOYENS DE PAIEMENT

Type de contrat	Facturation	Moyens de paiement	Délai de paiement
Prestation Unique	A la fin de la prestation	Chèque Bancaire CESU préfinancé*	15 jours à compter de la date figurant sur la facture
Abonnement	Mensuelle	Chèque Bancaire CESU préfinancé Prélèvement auto.	
Forfait mensuel	A la souscription	Chèque Bancaire CESU préfinancé	
Forfait annuel	A la souscription ou mensuelle	Chèque Bancaire CESU préfinancé Prélèvement auto.	

Il est possible d'associer au paiement d'une facture, les CESU préfinancés et le chèque bancaire. Les règlements effectués en espèces n'ouvrent pas droit aux avantages fiscaux.

* Ne pas confondre le **CESU préfinancé** avec le **CESU bancaire** : le **CESU préfinancé** se présente comme un ticket restaurant, chèque-déjeuner... Il a une valeur faciale prédéfinie et sert uniquement au règlement de prestations de services à la personne. Il peut vous être fourni par votre employeur ou éventuellement votre mutuelle, caisse de retraite...

POURQUOI NE PUIS-JE PAS PAYER ARCADOM EN CESU BANCAIRE ?

Le CESU bancaire (présenté sous forme de chéquier remis par votre banque) s'adresse aux **particuliers** qui souhaitent **embaucher** en direct un autre **particulier** pour intervenir à leur domicile. ARCADOM est un intermédiaire qui envoie ses propres salariés aux particuliers. Les CESU bancaires ne peuvent pas être utilisés pour régler un organisme quel qu'il soit.

EST-IL PLUS AVANTAGEUX D'EMPLOYER SOI-MEME UN INTERVENANT ET DE LE PAYER EN CESU BANCAIRE QUE DE FAIRE APPEL A UN ORGANISME DE SERVICES A LA PERSONNE ?

Lorsque vous embauchez un intervenant en CESU bancaire, vous devenez son employeur et vous devez gérer ses heures, le paiement des cotisations, lui trouver un remplaçant en cas d'absence (maladie, congés,...), et gérer les éventuels problèmes (relationnel, détérioration...).

De part son agrément préfectoral, ARCADOM offre les mêmes avantages fiscaux que le CESU bancaire. Faire appel à ARCADOM vous simplifie les démarches puisque nous nous occupons de tout (paies, déclarations sociales, remplacements, litiges éventuels,...).

POUR TOUTE QUESTION CONCERNANT LES SERVICES A LA PERSONNE :

Contactez l'Agence Nationale des Services à la Personne (ANSP) au **3211** ou sur le site internet:

<http://www.servicessalapersonne.gouv.fr/ANSP.cml>

INFORMATIONS – AVANTAGES FISCAUX

COMMENT DECLARER LES SERVICES SOUSCRITS ?

● Les prestations réalisées par ARCADOM à votre domicile (principal ou secondaire) ouvrent droit à 50% de réduction ou de crédit d'impôts sur le revenu. Vous recevrez au début de chaque année, une attestation fiscale indiquant le montant des prestations effectivement acquittées* auprès d'ARCADOM. Cette somme est à reporter sur votre déclaration de revenus ligne **DF**.

SUIS-JE CONCERNÉ PAR CES AVANTAGES FISCAUX ?

La loi n°2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale a modifié le régime des avantages fiscaux pour les services à la personne: réduction ou crédit impôt égal à 50 % des dépenses effectuées, y compris la TVA, en paiement des prestations réalisées par les organismes agréés (avec éventuelles majorations selon la situation des personnes).

● Sont concernés par le **crédit d'impôt** (l'Administration Fiscale vous rembourse 50% du montant des prestations achetées sur votre prochain avis d'imposition**) : "les célibataires, veufs, divorcés, les personnes mariées ou pacsées soumises à imposition commune, exerçant une activité professionnelle ou inscrits comme demandeur d'emploi pendant au moins 3 mois pendant l'année des dépenses".

● Sont concernés par la **réduction d'impôt** (l'Administration Fiscale déduit 50% du montant des prestations achetées sur votre prochain avis d'imposition**): "Toute personne non concernée par le crédit d'impôt, a contrario, les retraités (non imposables)".

QUELS SONT LES PLAFONDS DES AVANTAGES FISCAUX ?

Toutes prestations confondues (donc hors plafonds spécifiques à certains services) la somme ouvrant droit à une réduction d'impôt est plafonnée à **12 000 €** par an (soit 6 000€ déduits de vos impôts) et par foyer fiscal. Toutefois ce plafond peut être majoré dans les conditions suivantes :

- Le plafond est majoré à **13 500 €** par foyer avec un enfant à charge et à **15 000 €** par foyer pour 2 enfants ou plus.
- Les personnes dépendantes ou les parents d'enfant handicapé, en fonction de la gravité du handicap, peuvent bénéficier d'un plafond fiscal de **20 000 €** par an et par foyer.

Enfin, en faisant appel à un organisme de services à la personne agréé, vous bénéficiez de la TVA à **5.5%**.

Pour plus d'informations sur le crédit ou la réduction d'impôt, vous pouvez consulter le site du ministère du Travail : www.travail-solidarite.gouv.fr.

En cas de doute sur vos droits, n'hésitez pas à contacter votre centre des impôts.

* Factures acquittées avant le 31 décembre, au-delà le montant est reporté sur l'année suivante. Sous réserves de la loi de finances en vigueur.

** Sous réserve que la loi de finance soit toujours en vigueur

ARCADOM – Siège social : 1 Impasse du Tilleul, 38550 Sablons – Tel : 04 74 16 00 00

www.arcadom.fr / @mail : contact@arcadom.fr

SARL au capital de 2000€ - Agrément préfectoral n° N 29/01/07 F 038 S 003

499 269 058 RCS Vienne – SIRET 499 269 058 00016 – APE 930N – 499 269 058 RM 382 Vienne - TVA intra : FR19499269058