

QUESTIONS SUR LES PRESTATIONS

1 - A quoi sert la 1^{ère} visite ?

Lors de cette 1^{ère} visite, le responsable de la société AT'HOME se déplace chez vous afin d'évaluer ensemble vos besoins et vos attentes et ainsi vous affecter l'intervenant qui y répondra le mieux.

La **qualité du service** et votre **satisfaction** étant nos priorités, il est normal que nous nous déplaçons à votre domicile afin de voir votre propre maison, de répertorier vos produits et matériels et de prendre en compte vos spécificités. Ainsi, une évaluation pièce par pièce de votre demeure, nous permet de mettre en place un programme de travail adapté qui sera effectué par l'intervenant adéquate.

De plus, notre activité principale étant le service à domicile, il nous paraît plus pertinent de venir chez vous plutôt que de faire une évaluation par téléphone ou de vous faire déplacer.

2 - Pour combien de temps m'engage l'inscription ?

AT'HOME est une société de personnes, qui comme vous, n'aiment pas être obligés de s'engager après d'une entreprise sur une très longue période. Aussi, AT'HOME a mis en place des contrats trimestriels reconduits par tacite reconduction. Vous pouvez arrêter les prestations à la fin des 3 mois du contrat.

Un trimestre vous permet ainsi de vérifier la pertinence de vos besoins, de vos attentes, de votre intervenant et de notre qualité de service.

3 - Suis-je libre de fixer les horaires et la fréquence de la prestation ?

C'est vous qui choisissez le jour de la semaine, les horaires et la fréquence de la prestation. Nous sommes là pour vous satisfaire au mieux.

4 - Existent-t-il des durées minimales de prestation ?

Oui, pour des raisons pratiques et afin de vous rendre le meilleur service. Si la prestation doit s'effectuer dans Bordeaux, la durée minimale est de 1 heure. Dans la communauté urbaine de Bordeaux, la durée minimale est de 2 heures.

En effet, nous devons prendre en compte le déplacement de notre intervenant chez vous.

5 - Peut-on suspendre les prestations durant les vacances ?

Oui, il est tout à fait possible de suspendre le temps de vos vacances les prestations.

Néanmoins, pour des raisons d'organisation, nous vous demandons seulement de nous avertir :

- **un mois** à l'avance pour les prestations de garde d'enfants ;
- **une semaine** à l'avance pour les autres prestations.