

QUESTIONS LIÉES AUX FRAIS SUPPLÉMENTAIRES	
C'est quoi les frais supplémentaires ?	Ce sont des frais annexes aux titres-services facturés par une entreprise agréée à un·e utilisateur·rice. Ceux-ci peuvent être dénommés de différentes façons comme « frais administratifs », « frais d'inscription », « fonctionnement », « de transport », etc.
Est-ce légal de facturer des frais supplémentaires ?	Oui. Depuis la suspension par le Conseil d'État évoquée ci-dessus, les entreprises agréées peuvent facturer aux utilisateurs·rices des titres-services wallons des frais supplémentaires. Il faut toutefois respecter les conditions du Code de droit économique précitées.
Toutes les entreprises agréées facturent-elles des frais supplémentaires ?	Non. Les entreprises agréées sont libres de facturer ou non des frais supplémentaires à leurs utilisateurs·rices.
Mon entreprise agréée doit-elle me faire signer un nouveau contrat reprenant ces frais supplémentaires ?	Votre entreprise doit vous faire signer un nouveau contrat reprenant les modalités définies concernant la facturation de ces frais ou elle doit vous faire signer un avenant à ce contrat.
Mon entreprise agréée ne facturait pas de frais, elle décide de le faire à partir d'une certaine date, suis-je obligé·e d'accepter ?	Non. Vous êtes libre d'accepter ou non les éventuelles nouvelles conditions qui introduisent des frais supplémentaires. L'entreprise doit vous laisser la possibilité de manifester votre accord ou votre désaccord et une période de préavis peut être applicable. - En cas d'accord, la relation contractuelle avec l'entreprise se poursuit. - En cas de désaccord, la relation contractuelle avec l'entreprise prend fin.
Les frais supplémentaires sont-ils déductibles fiscalement ?	Non. Seul le prix d'achat du titre-service est déductible fiscalement à hauteur de 0,90€ par titre-service.

	La déduction fiscale est applicable sur les 150 premiers titres-services achetés.
Les frais supplémentaires sont-ils soumis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) ?	Non. Les services payés par titres-services sont en totalité exemptés de TVA, en ce compris le supplément facturé à l'utilisateur·rice par l'entreprise agréée en plus du titre-service.
Mon entreprise peut-elle m'imposer l'achat de fournitures ou de services connexes - par exemple, des produits d'entretien qu'elle revendrait - pour me fournir les prestations d'aide-ménagère ?	Non, l'entreprise ne peut pas lier son offre d'aide à domicile de nature ménagère rémunérée par le biais de titres-services à l'acquisition d'autres biens ou services. L'entreprise peut vendre des produits ou services annexes aux prestations titres-services mais ceux-ci doivent être facultatifs. Cela signifie que vous n'êtes pas obligé·e d'acheter ces produits ou services pour pouvoir bénéficier d'aide-ménagère titres-services.
J'ai un quota spécifique (famille monoparentale, handicap), suis-je également concerné par ces frais ?	Oui. Il n'existe, à ce jour, aucun statut spécifique permettant à un·e utilisateur·rice d'être dispensé·e du paiement de ces frais. Il est possible que certaines entreprises appliquent des frais supplémentaires préférentiels pour certains publics. Cette information est affichée dans le comparateur en ligne.
Comment savoir quelle entreprise agréée facture des frais supplémentaires ?	Via le comparateur des prix mis en place par la Wallonie. En effectuant une recherche via ce lien : https://emploi.wallonie.be/comparateur_titresservices
Sur le comparateur, je vois qu'une entreprise agréée n'applique pas de frais supplémentaires, qu'est-ce-que cela veut dire ?	Cela veut dire qu'elle ne demande aucun paiement en plus des titres-services.
Que faire si j'estime que les clauses reprises au sein du contrat qui me lie à mon entreprise agréée sont abusives ?	Nous vous recommandons de prendre contact avec le SPF Économie, qui est compétent en matière de clauses abusives. https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/contrats/clauses-abusives

J'ai un litige avec mon entreprise au sujet des frais supplémentaires, que puis-je faire ?	S'il s'agit d'un litige commercial tel que la facturation des frais supplémentaires, alors vous pouvez prendre contact avec les services du Médiateur pour le Consommateur . Attention : pour cela il est également nécessaire que vous ayez déjà essayé de trouver une solution par vous-même avec l'entreprise concernée.
Je constate des frais supplémentaires différents en fonction des différentes activités de mon entreprise agréée, pourquoi ?	Car votre entreprise agréée est libre de facturer des frais supplémentaires différents en fonction des différentes activités titres-services qu'elle propose (exemple : activité de repassage en centrale et aide-ménagère). En effet, certaines activités peuvent générer des coûts supplémentaires pour l'entreprise.
A quelle activité correspond ce pictogramme ? 	Cela correspond à l'activité de repassage en centrale.
A quelle activité correspond ce pictogramme ? 	Cela correspond à l'activité de courses ménagères.
A quelle activité correspond ce pictogramme ? 	Cela correspond à l'activité d'aide-ménagère à domicile.
A quelle activité correspond ce pictogramme ? 	Cela correspond à l'activité de transport de personne à mobilité réduite.

QUESTIONS LIÉES AU PAIEMENT DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Mon entreprise agréée peut-elle me facturer des frais supplémentaires de manière rétroactive ?	Non. Votre entreprise agréée doit vous avertir préalablement de la mise en place de ces frais.
--	--

Les frais supplémentaires peuvent-ils être payés en titres-services ?	Non. Il est interdit de demander le paiement de ces frais au moyen des titres-services.
Quels sont mes droits en tant qu'utilisateur·rice si je refuse de payer ces frais supplémentaires ?	Vous avez le droit de rompre la relation contractuelle qui vous lie à votre entreprise agréée. Attention à respecter les modalités en matière de préavis prévues au sein de votre contrat.
L'entreprise est-elle obligée de me fournir un document reprenant les frais supplémentaires à payer ?	Oui. Une facture n'est pas obligatoire mais elle est dans l'obligation de fournir un document justificatif vous permettant de savoir quel montant vous est réclamé et comment il a été calculé.
Y a-t-il un plafond défini concernant la facturation de ces frais ?	Non, en Wallonie aucun plafond n'a été défini. Ceux-ci peuvent être demandés par heure prestée, par titre, de manière forfaitaire (mensuellement, trimestriellement, annuellement...), etc.
L'entreprise agréée peut-elle me réclamer le paiement de ces frais supplémentaires du jour au lendemain, sans communication préalable ?	Non. Conformément aux articles VI.2, 3° et VI.4 du Code de droit économique , l'entreprise doit informer le·a consommateur·rice de manière claire et préalable : - du prix total du service, incluant tous les frais supplémentaires - de la manière dont ces frais sont calculés et imputés.
À partir de quand mon entreprise agréée peut-elle me facturer des frais supplémentaires ?	Celle-ci doit vous informer préalablement de la mise en place de tels frais et elle ne pourra valablement vous facturer ceux-ci qu'après un délai d'information raisonnable. Attention, même sans la signature de l'avenant ou du nouveau contrat, le fait de continuer à bénéficier de prestations titres-services au-delà de la période communiquée par l'entreprise, équivaut à accepter les nouvelles conditions.

QUESTIONS TECHNIQUES	
Le lien vers le comparateur des prix ne fonctionne pas, que faire ?	Vous pouvez prendre contact avec un agent du Service public de Wallonie (SPW) via l'adresse suivante emploideproximite@spw.wallonie.be .
Je ne comprends pas comment utiliser le comparateur de prix.	Vous pouvez prendre contact avec un agent du Service public de Wallonie (SPW) via l'adresse suivante emploideproximite@spw.wallonie.be ou via le 081/77.83.81
Je ne retrouve pas une entreprise agréée au sein du listing du comparateur des prix ?	Si votre recherche n'aboutit pas, il se peut que l'entreprise n'ait pas encore communiqué ses frais. Un tableau reprenant la liste des entreprises qui n'ont pas encore complété leur déclaration sur la page dédiée au comparateur est disponible et mis à jour deux fois par semaine.
A quelle fréquence les données sont-elles mises à jour ?	Le comparateur est actuellement mis à jour deux fois par semaine sur base des déclarations des entreprises agréées. Celles-ci sont dans l'obligation de les déclarer via le comparateur, y compris en cas de changements (frais, coordonnées, etc.)

A qui pouvons-nous nous adresser si j'ai des questions sur les frais supplémentaires ?	Vous pouvez prendre contact avec le service titres-services du Forem de préférence par email: - titresservices@forem.be - 071/23.15.53
--	---