

LITTORAL SERVICES

SERVICES À LA PERSONNE



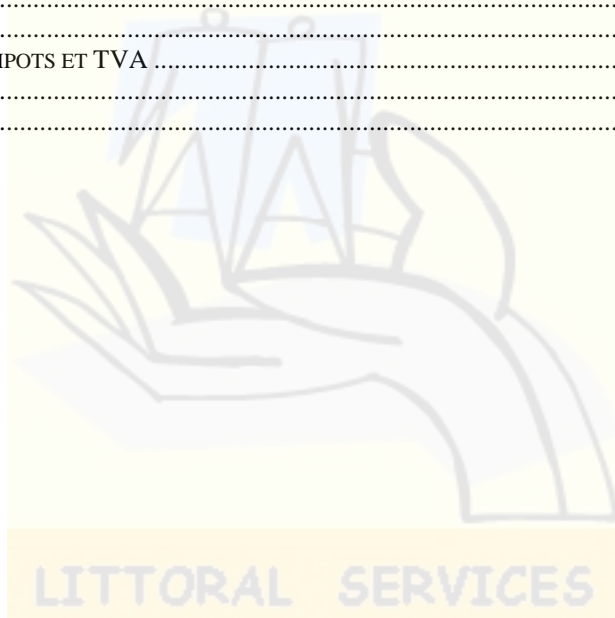
Demain, Etre au service des autres !

Copyright LITTORAL SERVICES 2007
RCS Siret : 499 961 506 00015
Code N.A.F : 748 K

Toute reproduction partielle ou totale interdite sans autorisation

SOMMAIRE

1. LES OFFRES DE SERVICES	3
1.1. ASSISTANCE INFORMATIQUE ET INTERNET	3
1.2. PRESTATION DE BRICOLAGE.....	6
1.3. PRESTATION DE JARDINAGE	7
1.4. PRESTATION DE GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE RESIDENCE.....	7
1.5. PRESTATION D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE.....	8
2. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE	9
2.1. ENGAGEMENTS DE LA SOCIETE	9
2.2. RESPONSABILITES ET LIMITES	9
3. FACTURATION – FISCALITE – LITIGE - HORAIRES	11
3.1. FACTURATION ET MODES DE REGLEMENT	11
3.2. DEVIS.....	11
3.3. CONTRAT.....	11
3.4. REDUCTION D'IMPOTS ET TVA	11
3.5. LITIGE.....	12
3.6. HORAIRES.....	12



Ce livret d'accueil à pour but de présenter les conditions et critères de réalisation des prestations de Services à la Personne.

Ce document vous est remis à titre d'information afin de mieux connaître vos droits en tant que bénéficiaire de Services à la Personne.

1. LES OFFRES DE SERVICES

L'entreprise de Services à la Personne nommée "LITTORAL SERVICES" réalise plusieurs types de prestations de services.

1.1. ASSISTANCE INFORMATIQUE ET INTERNET

Présentation du tarif général des prestations "Assistance Informatique et Internet"

TARIFS TTC 2007				
Plage d'intervention : du Lundi au Samedi de 9h à 21h				
	Services	Durée (en heure)	Prix TTC (TVA 5.5%)	Réduction d'Impôt de 50%
1	Pack "Mise en Route"	2 H	94.95 €	- 47.50 €
2	Pack "Formation Niveau 1"	1 H	47.48 €	- 22.50 €
3	Pack "Formation Niveau 2"	1 H	47.50 €	- 22.50 €
4	Pack "Formation Internet Niveau 1"	1 H	47.50 €	- 22.50 €
5	Pack "Formation Internet Niveau 2"	1 H	47.50 €	- 22.50 €
6	Pack "Formation +"	6 H	263.75 €	- 125.00 €
7	Pack "Sécurité"	2 H	94.95 €	- 47.50 €
8	Pack "Réseau"	1 H	47.50 €	- 22.50 €
9	Pack "Nettoyage & Conseils"	1 H	47.50 €	- 22.50 €
10	Formation à la carte	1 H	47.50 €	- 22.50 €
11	Formation à distance *	1 H	47.50 €	- 22.50 €
12	Assistance à domicile	1 H	47.50 €	- 22.50 €
13	Assistance à distance *	1 H	47.50 €	- 22.50 €
14	Maintenance-Installation-Dépannage	1 H *	47.50 €	- 22.50 €
15	Diagnostic panne matériel	1 H *	47.50 €	- 22.50 €
16	Heure supplémentaire	1 H	47.50 €	- 22.50 €

1 - Pack "Mise en route"

- déballage et installation du matériel informatique (acheté au préalable par le client, possibilité de livraison)
- vérification de bon fonctionnement
- mise en route et configuration de base
- génération de la sauvegarde du système sur gravage de cd ou dvd (procédure constructeur)
- démonstration des principaux logiciels
- conseils de fonctionnement de l'ordinateur et des périphériques (scanner, imprimante)

2 - Pack "Formation Niveau 1"

- généralités et découverte du fonctionnement d'un micro-ordinateur
- utilisation d'un micro-ordinateur et des périphériques rattachés (scanner, imprimante, etc ..)
- présentation du système d'exploitation et de ses logiciels intégrés (accessoires, accessibilité, divertissement, gestion des photos, etc ...)
- présentation du gestionnaire de fichiers
- présentation des autres logiciels inclus dans l'offre commerciale (outils propriétaires)
- présentation et démonstration des outils bureautiques Microsoft Office ou Works
- présentation de l'explorateur de fichiers
- présentation de l'explorateur Internet

3 - Pack "Formation Niveau 2"

- présentation et formation élaborée (matériel, fonctionnement interne), support de cours sur le fonctionnement et l'utilisation d'un PC et ou des périphériques rattachés
- formation avancée à l'Explorateur de fichiers (navigation dans l'arborescence , gestion des fichiers et dossiers)
- formation aux outils bureautiques Microsoft Office, Works : création de documents (mise en page, impression), création de tableaux (formatage des cellules, formules de base), présentation avec PowerPoint (utilisation des assistants, conception), conception de pages Web, compositions avec Publisher,
- présentation du panneau de configuration : ajout/suppression d'un programme, ajout/détection d'un nouveau périphérique (installation d'un pilote), gestion des utilisateurs, etc ...

4 - Pack "Formation Internet Niveau 1"

- configuration connexion internet
- configuration messagerie Outlook
- création de comptes supplémentaires
- formation et assistance sur la navigation sur Internet
- utilisation d'un moteur de recherche
- utilisation de la messagerie (créer mail, envoyer/recevoir, gestion des contacts)
- conseils et prévention à l'utilisation d'Internet

5 - Pack "Formation Internet Niveau 2"

- conseils et assistance sur l'élaboration d'un site web
- principes de conception d'un site internet (outils, charte graphique)
- assistance à la déclaration du nom de domaine,
- configuration et mise en place solution d'hébergement (fournisseur d'accès ou solutions tierces payantes)
- assistance à la publication du site

6 - Pack "Formation +"

Comprend les packs "Formation Niveau 1 et Niveau 2" + le pack "Formation Internet Niveau 1" , plus 1 Formation à distance, plus 2 Formations à la carte à choisir en fin de formation des packs, soit 6 H00 de formation à répartir.

Une réduction de 10% est appliquée.

7 - Pack "Sécurité" (logiciels fournis par le client)

- installation et configuration de logiciel d'anti-virus
- première analyse des partitions du ou des partitions
- formation à l'utilisation
- installation logiciel anti-espion (anti-spyware)
- première analyse et éradication du ou des partitions
- assistance à création d'utilisateurs (règle de sécurité)

- installation et configuration de logiciel de contrôle parental,
- installation et configuration d'un logiciel Firewall (en supplément de celui fourni avec le système d'exploitation Windows XP ou Vista)
- présentation et assistance aux sauvegardes des données

8 - Pack "Réseau"

- configuration réseau local LAN Ethernet et réseau WiFi : installation, paramétrage, configuration de routeur, switch, modem, équipement de **connexions fournisseur** d'accès (FreeBox, LiveBox, 9box, etc ...). configuration de partage de connexion internet
- configuration adressage IP

9 - Pack "Nettoyage et Conseils"

- installation de logiciel d'entretien (fourni par le client)
- désinstallation de logiciels "parasites" ou obsolètes
- réorganisation de l'arborescence du système de fichiers
- audit de la configuration
- conseil sur évolution technologique
- proposition d'interconnexions de plusieurs pc
- conseils et assistance à l'achat de matériels informatique

10 - Formation à la carte

- mise en place d'un plan de formation selon les besoins exprimés du client

11 - Formation à distance *

La formation à distance est effectuée par une connexion ADSL à distance via les outils de base du système d'exploitation Windows XP (MSN ou Connexion à Distance via réception de mail)

L'assistance "vocale" par téléphone est à la charge du client.

Le client est décideur de l'octroi de la prise de contrôle totale ou partielle de son ordinateur par l'intervenant.

* La formation à distance est valable uniquement dans le cadre d'un complément de formation d'un pack initial de formation proposé au catalogue

12 - Assistance à domicile

L'assistance à domicile permet au client d'avoir, soutien, aide, conseil et ... assistance dans la réalisation d'une tâche définie dans les différents packs de prestation ou pour une autre tâche (bureautique, gestion de photos, loisirs, etc ...)

13 - Assistance à distance *

La prestation d'assistance à distance est basée sur le principe même que la formation à distance.

* Celle-ci n'est possible uniquement dans le cadre d'un complément d'assistance à domicile, de formation ou d'une autre prestation du catalogue.

14 - Maintenance-Installation-Dépannage *

- Maintenance matérielle : diagnostic panne,
- installation de nouveau matériel,
- remplacement de pièces (fournies par le client),
- entretien (dépoussiérage alimentation, carte mère, périphérique)
- Maintenance logicielle : diagnostic dysfonctionnement logiciel,
- éradication de virus, de spyware, de trojans (vers) (1)
- réinstallation de programmes, (2)
- réinstallation du système, ...(2)
- Conseils et assistance à l'achat de matériels informatique

A des fins de diagnostics, le prestataire pourra effectuer des tests avec des matériels de remplacement : alimentation, carte composant (vidéo, usb)

(1) Les logiciels de déverminage (anti-virus, anti-spyware, trojans, vers) sont soit fournis par le client, dans ce cas, le prestataire en fait l'installation la configuration et la formation au client ou soit le prestataire installe sa propre solution logicielle lui appartenant, effectue la prestation et désinstalle les outils et solutions logicielles.

(2) La réinstallation de programmes ne peut se faire que si le client est en possession des licences d'utilisation.

* Le dépannage matériel peut s'avérer long. Un devis sera établi.

RECOMMANDATIONS :

- a) Dans le cadre d'une prestation d'éradication de virus, de spyware ou autres vers, en fonction de la taille des disques, cette opération peut durer longtemps (plus d'une heure !).
- b) La réinstallation "produit" des constructeurs efface irrémédiablement la partition active, voire le disque dur entier. Dans ce cas, prévoir soit une sauvegarde à l'aide de l'outil standard du système sur un disque externe.
- c) La réinstallation du système d'exploitation (Windows XP ou Vista) en mode traditionnel (cédérom Microsoft) nécessite au minimum 1h00 sans compter l'installation des autres produits logiciels.
- d) Les tentatives et actions d'éradication de virus, de spywares ou autres vers peut parfois "dégrader" le système d'exploitation au point d'être obligé de le réinstaller entièrement.

15 - Diagnostic panne matériel *

- diagnostic panne de matériel : unité centrale (composant intégré, vidéo, son, usb, etc ...)
- conseil

* Le diagnostic de panne matériel peut s'avérer long. Un devis sur une base minimale de 1 h 30 sera établi. Ce devis ne sera pas "évolutif" après acceptation du client.

16 - Heure supplémentaire

- après information et acceptation du client, le principe de calcul de l'heure supplémentaire de prestation est appliqué selon le tarif en vigueur.

1.2. PRESTATION DE BRICOLAGE

Présentation du tarif général de la prestation de "Bricolage"

TARIFS TTC				
Plage d'intervention : du Lundi au Samedi de 9h à 21h				
	Services <small>(voir descriptif de l'offre de service sous le tarif)</small>	Durée (en heure)	Prix TTC (TVA 5.5%)	Réduction d'Impôt de 50%
1	Tarif de l'heure	1 H	31.65 €	- 15 €
2	Evacuation de déchets = au temps effectué + déplacement *	1 H	31.65 €	- 15 €

Le calcul de la facturation est établi sur la base minimale de l'heure.

* L'évacuation des déchets vers un centre de recyclage, déchetterie ou autre lieu est comptée comme du temps de prestation effectuée. Le trajet kilométrique est facturé selon le barème des CGV (Conditions Générales de Vente)

1.3. PRESTATION DE JARDINAGE

D'une manière générale, le tarif horaire concernant la prestation de Jardinage est identique à celle du bricolage. Il n'existe pas de distinction tarifaire.

TARIFS TTC				
Plage d'intervention : du Lundi au Samedi de 9h à 21h				
	Services <small>(voir descriptif de l'offre de service sous le tarif)</small>	Durée (en heure)	Prix TTC (TVA 5.5%)	Réduction d'Impôt de 50%
1	Tarif de l'heure	1 H	31.65 €	- 15 €
2	Evacuation de déchets = au temps effectué à + déplacement *	1 H	31.65 €	- 15 €

Le calcul de la facturation est établi sur la base minimale de l'heure.

* L'évacuation des déchets vers un centre de recyclage, déchetterie ou autre lieu est comptée comme du temps de prestation effectuée. Le trajet kilométrique est facturé selon le barème des CGV (Conditions Générales de Vente)

1.4. PRESTATION DE GARDIENNAGE ET SURVEILLANCE RESIDENCE

La prestation de Gardiennage et Surveillance de Résidence est soumise à différentes conditions tarifaires. En effet, si la prestation est effectuée de manière "occasionnelle" et peu répétitive ou plutôt "récurrente" dans le cadre d'une résidence secondaire, la facturation appliquée sera différente.

TARIFS TTC				
Plage d'intervention : du Lundi au Samedi de 9h à 18h				
	Services <small>(voir descriptif de l'offre de service sous le tarif)</small>	Durée (en heure)	Prix TTC (TVA 5.5%)	Réduction d'Impôt de 50%
1	Tarif de l'heure *	1 H	31.65 €	- 15 €
2	Trajet (prestation "occasionnelle") **	Forfait	selon	fréquence
3	Prestation résidence secondaire ***		791.25 €	- 375 €

* La tarification à l'heure est soumise dans le cas d'une prestation de type occasionnelle. Le trajet kilométrique est facturé selon le barème des CGV (Conditions Générales de Vente)

** Dans le cadre d'une prestation dite "occasionnelle" pour une prestation de gardiennage et surveillance d'une résidence principale ou secondaire, un contrat sera établi avec le client. Ce contrat définira la fréquence de passages, la nature de l'intervention, etc Le trajet kilométrique est facturé selon le barème des CGV (Conditions Générales de Vente)

*** Dans le cadre d'une prestation dite "récurrente" pour une prestation de gardiennage et surveillance d'une résidence secondaire, un contrat d'abonnement sera établi avec le client.

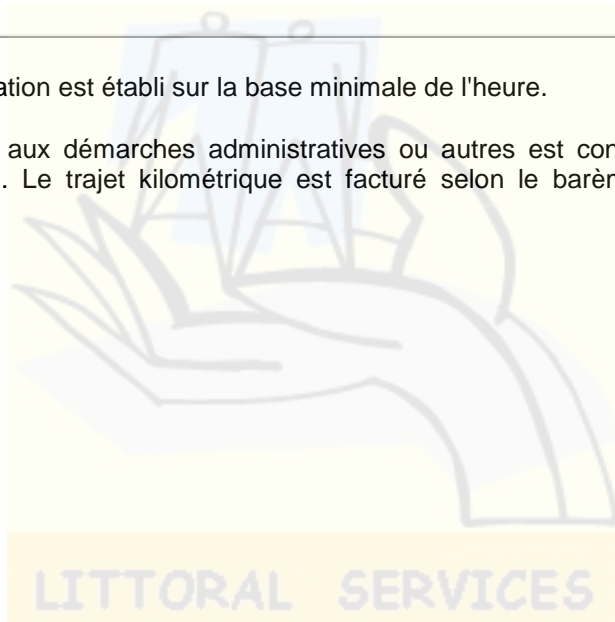
LIVRET D'ACCUEIL DE L'ENTREPRISE DE SERVICES A LA PERSONNE LITTORAL SERVICES	1ER OCTOBRE 2007
---	-------------------------

1.5. PRESTATION D'ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

TARIFS TTC 2007 Plage d'intervention : du Lundi au Samedi de 9h à 21h				
	Services <small>(voir descriptif de l'offre de service sous le tarif)</small>	Durée (en heure)	Prix TTC (TVA 5.5%)	Réduction d'Impôt de 50%
1	Tarif de l'heure	1 H	31.65 €	- 15 €
2	Temps démarches administratives ou autres + déplacement *	1 H	31.65 €	- 15 €

Le calcul de la facturation est établi sur la base minimale de l'heure.

* Le temps effectué aux démarches administratives ou autres est considéré comme du temps effectif de prestation. Le trajet kilométrique est facturé selon le barème des CGV (Conditions Générales de Vente)



2. ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE

2.1. ENGAGEMENTS DE LA SOCIETE

L'entreprise de Services à la Personne LITTORAL SERVICES, plus précisément son ou ses intervenants, s'engage à respecter les engagements suivants de sa charte, à savoir :

Article 1

L'entreprise et plus précisément son intervenant s'engagent à réaliser à partir d'un contrat moral et écrit, l'intégralité des prestations exprimées par le client.

Article 2

L'entreprise s'engage à écrire un contrat de prestation avec le client afin que les parties soient d'accord sur les termes, le détail et le contenu de la dite prestation.

Article 3

L'entreprise s'engage à mettre au service du client son savoir-faire, son expérience et compétences et à déployer les moyens afin de réaliser la prestation avec intérêt et qualité.

Article 4

L'entreprise s'engage à réaliser la prestation dans les délais impartis du contrat de prestations établi avec le client.

Article 5

L'entreprise s'engage à réaliser ses prestations dans la plus grande confidentialité, tant sur les personnes que sur les biens que représentent le client.

Article 6

L'entreprise s'engage à réaliser un devis pour toute demande de prestation et à fournir au client l'intégralité de ses tarifs de prestation avant l'engagement contractuel de réalisation.

Article 7

L'entreprise s'engage à fournir au client une attestation annuelle mentionnant le détail des prestations et les coûts engagés par le client, lui permettant d'octroyer une réduction ou un crédit d'impôts.

Article 8

L'entreprise s'engage à réaliser les prestations selon le mode de résultat, satisfait, refait ou remboursé dans la mesure où le résultat attendu (contractuel) n'est pas atteint du fait de l'entreprise de Services à la Personne.

Article 9

L'entreprise s'engage à n'accepter que des prestations auxquelles elle a les compétences réelles.

Article 10

L'entreprise s'engage à respecter les règles de saine concurrence et aux pratiques de la profession.

2.2. RESPONSABILITES ET LIMITES

Conformément à la charte, l'entreprise est tenue moralement et contractuellement de s'y conformer.

En outre, elle ne peut-être tenue responsable de certains états de faits tels que :

- l'utilisation des outils informatiques et d'Internet à l'initiative du client (fraudes, détournements, attaques virales, etc ..).
- les prestations de jardinage et de bricolage étant réalisées avec la fourniture et la mise à disposition des moyens techniques du bénéficiaire (loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne), l'entreprise ne pourra être tenue responsable de la qualité des matériels et fournitures utilisées.

- la prestation d'assistance administrative est réalisée exclusivement à la demande du client, l'entreprise de services à la personne se limitant à la réalisation des démarches, de conseil, de rédaction de documents administratifs ou personnels ou autres.
- la prestation de gardiennage et de surveillance de résidence principale ou secondaire exclut la responsabilité de l'entreprise de Services à la Personne d'un acte de malveillance (effraction, bris, vol) ou d'éléments de causes naturelles (tempête)

Dans le cas de la détention des clés par l'entreprise, un état des lieux sera effectué et l'entreprise **s'engagera moralement à ne se saisir de quoi que ce soit et ne pourra être tenue responsable d'une quelconque disparition ou détérioration.**



3. FACTURATION – FISCALITE – LITIGE - HORAIRES

3.1. FACTURATION ET MODES DE REGLEMENT

Pour les prestations non récurrentes, la facturation est établie dès la fin de la prestation et est payable immédiatement.

Pour les prestations récurrentes, la facturation et le règlement sont établies périodiquement.

En dehors des moyens de paiement classiques (chèque, espèces, virement) les bénéficiaires de Services à la Personnes peuvent régler les prestations à l'aide des moyens de paiement suivant :

- **CESU** (Chèque Emploi Service Universel)
- **CESU bancaire**
- **CESU pré financé**

En fin d'année, l'entreprise remet à chaque bénéficiaire un état des prestations effectuées ainsi que leurs montants afin que celui-ci le joigne à sa déclaration de revenus.

3.2. DEVIS

Pour tout marché ou commande de prestation de plus de 100 €uros TTC mensuel, un devis sera systématiquement établi, et dans tous les cas si le client le demande.

3.3. CONTRAT

Pour les prestations récurrentes, notamment en ce qui concerne la prestation de "Surveillance et Gardiennage de résidence secondaire", un contrat sera établi avec le client bénéficiaire.

3.4. REDUCTION D'IMPOTS ET TVA

Les particuliers qui ont recours aux services à la personne via la société "**LITTORAL SERVICES**" bénéficient d'une réduction d'impôt sur le revenu (article 199 sexdecies du Code général des impôts) ainsi que d'un allègement des cotisations sociales et contributions et de la possibilité d'utiliser le cesu (c'est à dire le chèque emploi service universel), le chèque emploi services et le titre emploi services (TES et CES)

Le taux de TVA appliqué sur les prestations de Services à la Personne est de 5.5%.

Qui peut en bénéficier ?

La réduction d'impôt concerne les personnes assujetties à l'impôt sur le revenu, domiciliées en France, et qui, dans l'année, ont supporté des dépenses au titre :

- de la rémunération d'un employé de maison;
- de toutes les sommes facturées par la ou les sociétés de services à domicile agréées.

Quel est le montant de cette réduction d'impôt ?

La réduction d'impôt est calculée au taux de 50 % sur la totalité des dépenses supportées par le particulier (salaire net versé, cotisations sociales salariales et patronales, frais de gestion facturés par l'organisme le cas échéant). Le montant du plafond des dépenses éligibles est de 12000 €uros (pour les dépenses engagées depuis le 1er janvier 2005), soit une réduction de 6000 €uros * au maximum.

Pour les personnes non imposables sur le revenu, un crédit d'impôt leur sera versé selon les mêmes conditions que la réduction d'impôt en fin d'année fiscale.

Quelles sont les obligations du contribuable ?

Pour bénéficier de la réduction d'impôt, le particulier doit inscrire dans sa déclaration de revenus les sommes dépensées et joindre l'attestation fiscale annuelle délivrée par nos services. Vous devrez conserver à fin de contrôle vos factures, qui précisent les dates et durées des interventions.

Important : Ce sont les sommes réellement dépensées qui doivent être annoncées dans votre déclaration de revenus à ligne DF (DG pour les personnes titulaires de la carte d'invalidité et les bénéficiaires de l'Allocation d'éducation spéciale) du cadre 7 intitulé "Charges ouvrant droit à réduction ou à crédit d'impôt". Ces frais ne sauraient inclure des aides (AGED pour la garde d'enfants notamment), allocations, abondement d'entreprise, etc. Si par exemple vous avez réglé des prestations à l'aide de cesu préfinancés, la partie abondée par votre entreprise, que vous n'avez donc pas payée, ne peut faire l'objet d'une réduction d'impôt.

Ce plafond de 12000 €uros peut être augmenté de 1500 €uros par enfant à charge ou par personne membre du foyer fiscal âgée de plus de 65 ans (sans pouvoir excéder 15000€), soit une réduction maximale de 7500€ par an.

La réduction d'impôt s'impute sur le montant de l'impôt sur le revenu. À noter qu'ouvrent droit à une réduction fiscale limitée les prestations suivantes :

- les prestations de bricolage dites "hommes toutes mains" , dispensées par une entreprise agréée, n'ouvrent droit à la réduction d'impôt que si elles ne dépassent pas ne dépasse pas deux heures contigües. Cependant, un abonnement peut néanmoins être souscrit et inclure des prestations complémentaires n'ouvrant pas droit à avantage fiscal. Le montant de la réduction d'impôt est plafonné à 500 €uros*;
- ce montant pour le service d'assistance informatique et internet à domicile est plafonné à 1000 €uros*;
- la réduction des interventions de petits travaux de jardinage des particuliers est plafonnée à 1500 €uros*.

*par an et par foyer fiscal

3.5. LITIGE

En cas de litige sur la qualité de la prestation (non-atteinte de l'objectif initial), après accord du client bénéficiaire, l'entreprise "LITTORAL SERVICES" proposera de réaliser de nouveau la prestation en question sans autres frais.

Toutefois, en ce qui concerne les prestations de type "Assistance Informatique et Internet", le client prendra connaissance de certains aléas pouvant être indépendant de l'intervenant de la société "LITTORAL SERVICES". En autres, les aléas consécutifs à une mauvaise installation de logiciels, de périphériques, de la présence de virus ou programmes indésirables (malwares), peuvent réduire l'appréciation de qualité perçue. En tout état de cause, l'entreprise "LITTORAL SERVICES" mettra tous les moyens en œuvre et nécessaires pour atteindre l'objectif initial.

3.6. HORAIRES

Les horaires d'interventions de la société "LITTORAL SERVICES" sont :

- du lundi au samedi
- de 09h00 à 12h30 et de 14h00 à 21h00

La société " LITTORAL SERVICES" est joignable par téléphone directement pendant ces heures d'ouvertures aux numéros de téléphone suivants :

- 06.87.71.47.67 (heures d'ouvertures)
- 02.51.90.02.26 (répondeur)
- Par fax au : 02.51.90.02.26

La société "LITTORAL SERVICES" est également joignable par e-mail à l'adresse suivante : contact@littoral-services.fr ou via son site internet : www.littoral-services.fr