



Service à la personne Dispositions en faveur des particuliers

Charte Qualité

Mis à jour le 1^{er} janvier 2015

La satisfaction de nos clients étant notre cheval de bataille pour l'assistance, la maintenance, le conseil ou la formation informatique à domicile, nous vous assurons un service de Qualité.

I. La Qualité de service

A. Le technicien se doit de :

1. Garantir la qualité de l'accueil réalisé sur place,
2. Analyser la demande et de proposer la ou les solutions techniques les plus adaptées aux besoins du client,
3. Respecter les horaires des rendez-vous fixés,
4. Avoir une écoute attentive et de répondre aux questions,
5. Tout faire pour aider le client face à son problème technique,
6. Obtenir la satisfaction du client,
7. Remettre une facture détaillée au client,
8. Faire le suivi de la satisfaction après chaque intervention (contrôle Qualité),
9. Répondre aux réclamations (contrôle Qualité),
10. Préserver la confidentialité des données du client,
11. Assurer une protection adéquate du matériel, des logiciels ainsi que des données dont il a la responsabilité.

B. La Garantie

Comment se décompose la Garantie du travail effectué :

1. Une fiche technique récapitulant les propriétés principales de votre matériel informatique nous servira à optimiser une éventuelle prochaine intervention.
2. Le technicien vérifiera avec vous que la panne pour laquelle il est intervenu est résolue. Il vous expliquera la cause du problème afin d'éviter les pannes récurrentes. Vous serez amené à signer la **fiche d'intervention** qui validera les travaux effectués.
3. Si la panne signalée n'est pas réparée, vous ne réglez que les frais de déplacement soit le "Forfait Conseil, Devis" (forfait le moins cher).
4. Nous vous contactons soit par mail, soit par téléphone dans les quinze jours suivant l'intervention pour effectuer un point de contrôle de la panne résolue.
5. Votre satisfaction est notre satisfaction. JCR Informatique vous garantit une réintervention gratuite dans les 30 jours pour une panne identique à la première intervention (hors infections virales).
6. A la fin des 30 jours de garantie, nous vous inviterons à répondre au formulaire de satisfaction depuis le site internet.



Service à la personne Dispositions en faveur des particuliers

Les avantages fiscaux

Les particuliers qui ont recours aux services de l'entreprise JCR Informatique pour l'emploi d'un salarié à domicile, bénéficient d'une aide fiscale ainsi que d'un allègement des cotisations et contributions sociales, dans le cadre des conditions suivantes.

I. L'AIDE FISCALE : CRÉDIT D'IMPÔT OU RÉDUCTION D'IMPÔT

L'aide fiscale concerne les personnes domiciliées en France, et qui, dans l'année, ont supporté des dépenses auprès de l'entreprise JCR Informatique.

A. Qui peut en bénéficier ?

1. Le crédit d'impôt

L'aide prend la forme d'un crédit d'impôt lorsque les dépenses ont été acquittées par :

- les contribuables célibataires, veufs ou divorcés ;
- les personnes mariées ou pacsées soumises à une imposition commune.

Ces bénéficiaires doivent tous deux exercer une activité professionnelle ou être inscrits comme demandeurs d'emploi depuis au moins trois mois pendant l'année de paiement des dépenses.

2. La réduction d'impôt

L'aide fiscale prend la forme d'une réduction d'impôt :

- soit pour les personnes non concernées par le crédit d'impôt (les retraités et les couples dont un seul des conjoints travaille ou est demandeur d'emploi) ;
- soit pour les contribuables susceptibles de bénéficier du crédit d'impôt mais qui ont engagé des dépenses à la résidence de l'un de leurs ascendants dès lors que ce dernier est susceptible de bénéficier de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

B. Quel est le montant de cette aide fiscale ?

Elle est calculée au taux de 50 % sur la totalité des dépenses supportées par le particulier.

Le montant total des prestations est **limitée à 1000 €**, il donne donc droit à **une aide fiscale de 500 € par an et par foyer fiscal**.

Exemple : Vous faites appel, en tant que particulier, à l'entreprise JCR Informatique pour l'installation de votre connexion internet à votre domicile. La prestation sera facturée 80,00 € TTC.

Vous pourrez donc bénéficier d'une déduction fiscale d'un montant de 40,00 € sur le montant de votre impôt sur le revenu.



Service à la personne Dispositions en faveur des particuliers

II. LES FORMALITÉS À ACCOMPLIR

Afin que le particulier puisse bénéficier des avantages fiscaux précités, les prestataires agréés et les contribuables doivent remplir certaines obligations.

A. Quelles sont les obligations de l'entreprise JCR Informatique ?

1. La facturation

Doit apparaître sur la facture certaines mentions :

- nom et adresse ;
- la nature exacte des services fournis ;
- le montant des sommes effectivement perçues au titre de la prestation de service ;
- le nom et le numéro d'immatriculation de l'intervenant permettant son identification dans les registres des salariés de l'entreprise (sauf si la prestation a fait l'objet d'une pré facturation par une enseigne ou une plate-forme de services à la personne) ;
- le taux horaire toutes taxes comprises ;
- la durée horaire de l'intervention ;
- le montant des prestations toutes taxes comprises ;
- le cas échéant, les frais de déplacement ;

Remarque : seules les factures acquittées par carte bancaire, prélèvement, virement, titre universel ou interbancaire de paiement ou par chèque, ouvrent droit à l'aide fiscale.

Les sommes payées en espèce, de main à main ne peuvent pas ouvrir droit à l'avantage fiscal.

2. L'attestation fiscale annuelle

L'entreprise JCR Informatique doit fournir avant fin janvier de l'année N+1 à chacun de ses clients une attestation fiscale annuelle.

Cette attestation comporte les mentions suivantes :

- le nom et l'adresse de l'organisme agréé ;
- son numéro d'identification ;
- le numéro et la date de délivrance de l'agrément ;
- le nom et l'adresse de la personne ayant bénéficié du service ;
- un récapitulatif des interventions effectuées (nom et numéro d'identification de l'intervenant, date et durée de l'intervention). Si les prestations ont été réalisées tous les jours, ou de façon périodique, un regroupement mensuel des interventions peut être établi ;
- le prix horaire de la prestation ;
- le montant acquitté avec le chèque emploi service universel (CESU) pré financé.

Dans ce cas, l'attestation fiscale doit indiquer au client qu'il lui est fait obligation d'identifier clairement auprès des services des impôts, lors de sa déclaration fiscale annuelle, le montant du CESU qu'il a personnellement financé.

Ce montant seul donne lieu à avantage fiscal.

- Cette clarification est notamment rendue possible grâce à la délivrance, par les établissements qui pré financent le CESU (les employeurs, les caisses de retraite, les mutuelles, etc.), d'une attestation annuelle au bénéficiaire établissant le nombre, le montant et la part pré financée des CESU qui lui auront été attribués.
- le montant effectivement acquitté.



Service à la personne Dispositions en faveur des particuliers

B. Quelles sont les obligations du contribuable ?

Pour bénéficier de l'aide fiscale, le particulier doit inscrire sur sa déclaration de revenus les sommes dépensées et joindre l'attestation fiscale annuelle établie par l'Urssaf, s'il s'agit d'un emploi direct, ou par le prestataire agréé, dans les autres cas.

Le particulier doit conserver afin de contrôle, les factures remises par le prestataire de services.

Lorsque le particulier souhaite bénéficier de la réduction d'impôt pour les dépenses qu'il a engagées au domicile de l'ascendant, il doit joindre à sa déclaration d'impôt sur le revenu :

- une déclaration rédigée sur papier libre indiquant qu'il opte pour la réduction d'impôt et mentionnant le nom et l'adresse de l'ascendant ;
- la copie de l'attestation annuelle fournie par l'Urssaf délivrée au nom de l'ascendant, s'il s'agit d'un emploi direct, ou encore l'attestation annuelle établie à son nom si les services sont délivrés par un organisme agréé ;
- la copie de l'attestation produite par le conseil général justifiant du fait que l'ascendant remplit les conditions pour bénéficier de l'APA.

Les lois pouvant être modifiées, ce document est donné à titre indicatif et ne peut se substituer à la réglementation en vigueur.



Service à la personne Dispositions en faveur des particuliers

Les Tarifs

Les tarifs indiqués ci-dessous incluent :

Le déplacement du technicien (y compris les frais de déplacement)

(Dans un rayon de 20 km autour de St Brieuc - Langueux. Prévoir 10 € en sus jusqu'à un rayon de 30 km)

| Prestations Service à domicile | Avant réduction | Après réduction |
|---|-----------------|-----------------|
| Conseil, devis : <ul style="list-style-type: none">✓ Les devis et conseils sont gratuits si la prestation est effectuée (*)✓ Devis récupération de données perdues (à déduire de la Formule devis de récupération de données perdues, si travaux effectués)✓ Facturation pour non-respect du rendez-vous programmé avec le client (pas d'avantage fiscal) | 30,00 € | 15,00 € (*) |
| Formule Récupération de données perdues : <ul style="list-style-type: none">✓ (Uniquement suite effacement ou formatage – Données < 100 Go) | 60,00 € | 30,00 € |
| Formule Maintenance (au choix) : <ul style="list-style-type: none">✓ Installation Imprimante✓ Ou configuration messagerie✓ Ou configuration antivirus✓ Ou partage de dossier✓ Ou connexion d'un ordinateur en Wifi ou CPL✓ Ou dépannage Express < 45 min✓ Ou sauvegarde de données sur support externe (fourni par le client) | 60,00 € | 30,00 € |
| Formule Installation - Connexion : <ul style="list-style-type: none">✓ PC – Connexion – Configuration – 1 périphérique – Installation des logiciels de sécurité✓ Ou installation de votre box Internet + TV + Téléphone | 70,00 € | 35,00 € |
| Formule Dépannage : <ul style="list-style-type: none">✓ Nettoyage PC par logiciel✓ Eradication virus & malwares✓ Mises à jour logiciels & système d'exploitation✓ Résolution des problèmes de connexion, etc. | 80,00 € | 40,00 € |
| Formule Réinstallation 1 : A partir des CD de sauvegarde (fourni par le client) + installation des logiciels de sécurité | 90,00 € | 45,00 € |
| Formule Réinstallation 2 : (CD de Windows et licence fournis par le client) Sans sauvegarde des fichiers personnels + installation des logiciels de sécurité | 100,00 € | 50,00 € |
| Formule Réinstallation 3 : (CD de Windows et licence fournis par le client) Avec sauvegarde des fichiers personnels + installation des logiciels de sécurité | 110,00 € | 55,00 € |
| Frais Kilométriques Intervention sur site >20 km et <30 km | + 10,00 € | + 5,00 € |
| Pilotes matériels non fournis par le client | + 10,00 € | + 5,00 € |

(*) Le diagnostic de la panne et la réparation complète.



Service à la personne Dispositions en faveur des particuliers

| Prestations Service à distance | Tarifs |
|--|---------|
| <p>Forfait « SPEED »</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Réinitialisation des navigateurs✓ Configuration d'une nouvelle messagerie✓ Installation et configuration antivirus (fourni par le client)✓ Installation et paramétrage d'un logiciel✓ Partage de dossier, etc. <p>Dépannage < 15 minutes</p> | 30,00 € |
| <p>Forfait « CONFIG »</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Installation d'une imprimante✓ Installation d'une Webcam✓ Mises à jour logiciels et système d'exploitation <p>Dépannage > 15 minutes et < 45 minutes</p> | 40,00 € |
| <p>Forfait « CLEAN »</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Nettoyage PC par logiciel✓ Éradication virus et malwares✓ Mises à jour logiciels et système d'exploitation✓ Optimisation PC <p>Dépannage > 45 minutes</p> | 60,00 € |

Attention, un dépannage à distance ne peut pas être lié à plusieurs ordinateurs

mais qu'à un seul et unique (reconnu par l'ID).