



CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

Table des matières

INFORMATIONS PRÉALABLES.....	3
ARTICLE 1 - CLAUSE GÉNÉRALE	3
ARTICLE 2 - OBJET ET DÉFINITION DU CONTRAT.....	3
ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS	4
ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT.....	4
ARTICLE 5 - CLAUSE DE DÉLAI ET D'EXPÉDITION.....	4
ARTICLE 6 – INTERRUPTION DES INTERVENTIONS.....	5
1. CREATION ET VALIDITE DU CONTRAT	5
ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT	5
ARTICLE 8 – TARIFS ET CLAUSES DE PAIEMENT	6
1. CONDITIONS GENERALES.....	6
2. PENALITES DE RETARD	7
3. RESERVE DE PROPRIETE	7
ARTICLE 9 – CLAUSES FINANCIÈRES.....	7
ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ ET GARANTIE	7
1. GARANTIE DE SERVICE	8
2. COUVERTURE DE LA GARANTIE	8
3. PROCEDURE DE RECLAMATION SOUS GARANTIE.....	8
4. LIMITATIONS DE LA GARANTIE.....	8
5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE	9
ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ	9
ARTICLE 12 – CLAUSE TERRITORIALE DE JURIDICTION.....	9
ARTICLE 13 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	10

CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

INFORMATIONS PRÉALABLES

Ces présentes conditions générales de vente font référence aux prestations informatiques de MÉNAGE INFORMATIQUE (EI), entité représentée par M. Florent MÉNAGE.

Toute commande auprès de MÉNAGE INFORMATIQUE (EI) est subordonnée à l'adhésion du Client aux présentes Conditions Générales.

ARTICLE 1 - CLAUSE GÉNÉRALE

L'absence de réserves formulées par écrit dans les trois jours suivant la réception du présent document emporte de plein droit, de la part du Client, l'acceptation pure et simple de nos conditions générales de vente.

ARTICLE 2 - OBJET ET DÉFINITION DU CONTRAT

Le « **Prestataire** », est représenté par M. Florent MÉNAGE, sous le statut d'Entreprise Individuelle (EI).

- SIRET : 530 352 343 00038
- APE : 9511Z
- ADRESSE : 61, Avenue du Béarn—64320 IDRON

Le « **Client** » est défini comme une personne physique ou morale bénéficiaire des « **Prestations** » réalisée par le Prestataire.

Les « **Prestations** » sont définies comme l'ensemble des services informatiques délivrés par le Prestataire.

Les « **Interventions** » sont définies comme l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la Prestation.

Les « **Pannes** » sont définies comme les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au « **Client** ».

Le Prestataire est une entreprise individuelle de dépannage informatique, ses Interventions sont majoritairement effectuées en atelier ou en déplacement chez les particuliers et les professionnels.

CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Le Prestataire propose les prestations informatiques suivantes :

- Diagnostic, dépannage et assistance informatique,
- Maintenance informatique,
- Sauvegarde et récupération des données, stockage NAS,
- Installation de matériels et de logiciels informatiques,
- Vente de matériel informatique et multimédia,
- Accompagnement informatique

Toutes les prestations sont accessibles à tout Client ou toute personne désignée par lui. Les détails spécifiques de chaque prestation sont communiqués lors de la prise de rendez-vous et sont soumis à acceptation du client avant toute Intervention.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire les éventuels mots de passe du système d'exploitation ainsi que l'ensemble des licences logicielles concernant son ou ses ordinateur(s).

Le Prestataire se réserve le droit d'ajouter, de modifier, de compléter ou de supprimer ses prestations. Toutes les prestations seront effectuées en atelier ou en déplacement chez le particulier et les professionnels.

ARTICLE 4 – FONCTIONNEMENT

Le Prestataire travaille principalement en déplacement à domicile. Le dépôt de matériel se fait uniquement sur rendez-vous.

Le Client prendra rendez-vous par téléphone ou par e-mail du lundi au vendredi, de 9h à 19h afin de s'accorder sur une plage horaire de dépôt.

Le Prestataire détermine alors avec le Client la nature de la Prestation à effectuer.

Dans le cas d'une Intervention demandant un remplacement-ajout de matériel, le Prestataire contactera le Client afin de l'informer du coût du matériel nécessaire à la réparation. Après acceptation du Client, Le Prestataire commandera les pièces auprès de ses fournisseurs si ces dernières ne sont pas en stock.

Si la Panne nécessite l'Intervention du Prestataire sur la machine du Client, un devis est établi et le Prestataire convient avec le Client d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si le Client ou la personne chargée de la représenter n'est pas présent sur le lieu de résidence à la date et l'heure convenues, Le Prestataire ne pourra assurer les prestations.

ARTICLE 5 - CLAUSE DE DÉLAI ET D'EXPÉDITION

Les délais de livraison indiqués ne sont pas en rigueur et un retard dans les livraisons ne peut donner lieu à dommages et intérêts, ni à retenue, ni à annulation des commandes en cours.

Le Prestataire se réserve le droit de résilier la commande en cas d'impossibilité de livrer par suite de cas de force majeure (grève, lock-out, guerre, incendie, inondation, émeute, pénuries de matières premières).

CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

En cas de livraisons échelonnées, à défaut d'enlèvement par le Client selon le calendrier convenu, le Prestataire pourra prendre toute mesure nécessaire pour stocker la marchandise aux frais du Client ou faire procéder à la livraison après mise en demeure de retraitement des marchandises.

ARTICLE 6 – INTERRUPTION DES INTERVENTIONS

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'Intervention en atelier ou en déplacement chez le particulier et les professionnels si :

- le Client ne dispose pas des licences des logiciels ou systèmes informatiques,
- l'installation et/ou l'utilisation du matériel est non-conforme,
- les conditions de travail mettent en danger la sécurité de l'intervenant ou du Client.
- dans le cas où les conditions d'accès aux différents équipements ne permettent pas de réaliser la prestation dans les meilleures conditions,
- les conditions sont différentes de celles qui avaient été définies lors de la prise du rendez-vous,
- le Client est soupçonné de ne pas avoir informé de la modification de son équipement.
-

Dans le cas où la prestation serait interrompue par Le Prestataire pour une de ces clauses, la prestation sera due avec une **facturation minimale de 30 € TTC**.

1. CRÉATION ET VALIDITÉ DU CONTRAT

La création du contrat se fait au moment de la prise en charge du matériel par l'intermédiaire de notre numéro de téléphone ou par e-mail.

Entre le Prestataire et le Client, la confirmation du rendez-vous pour intervenir au domicile du Client vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

Il est, de ce fait, convenu entre les parties, que le Client reconnaît la validité et la force probante des courriels et conversations téléphoniques.

Ces preuves sont recevables, quel que soit le montant des prestations effectuées par le Prestataire. Toute demande d'Intervention faite par un mineur non émancipé avec ou sans autorisation des parents ou d'un tuteur légal sera facturée à ces derniers.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir toutes les données (mots de passe Windows, etc...) nécessaires à la réalisation de l'Intervention.

Avant toute Intervention, le Client devra avoir sauvegardé ses données sur un support externe (CD ou DVD, disque dur externe, clé USB...).

Le Prestataire ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel relatif aux données présentes sur l'ordinateur du Client ou à tous autres documents. Il appartient donc au client d'assurer les sauvegardes nécessaires. Les documents ou renseignements confiés par le client sont couverts par le secret professionnel.

CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

Toute absence ou non-respect des horaires fixés pour rendez-vous devront être signalés au Prestataire dans les meilleurs délais.

Les annulations de rendez-vous pour une Intervention à domicile ou en entreprise devront être signalées au plus tard **1 heure avant le début de l'Intervention**. Dans le cas contraire, le Client sera facturé pour la première heure d'Intervention.

Tout matériel du Client non récupéré dans un délai de **60 jours** après que le client y ait été invité sera considéré comme abandonné. Ce matériel quittera alors l'atelier du Prestataire pour rentrer dans un dispositif de recyclage confié à une entreprise agréée et spécialisée dans la récupération et le démantèlement de DEEE informatique.

Dans le cas d'une Intervention à domicile ou en entreprise, le Client s'engage à entretenir un environnement optimal pour permettre au Prestataire d'exécuter correctement la prestation.

ARTICLE 8 – TARIFS ET CLAUSES DE PAIEMENT

Les tarifs des prestations sont exprimés en euros et sont stipulés **TTC – TVA non applicable art.293-B du CGI**.

Les tarifs applicables sont les tarifs en vigueur à la date de la prise de rendez-vous.

Si lors de l'Intervention des prestations supplémentaires s'avèrent nécessaires, le Prestataire informera immédiatement le Client afin d'obtenir son accord pour finaliser la réparation.

En général, le règlement des factures s'établit comme suit :

- pour les Prestations concernant la main-d'œuvre (services) : paiement global à la fin de la Prestation ou paiement en une fois à la commande dans le cadre du choix d'un forfait par le Client.
- pour les achats de matériel : paiement global à la commande.

Le Client ne pourra reprendre son matériel qu'après paiement des sommes dues.

Tout montant non acquitté à sa date d'échéance pourra entraîner l'application d'un intérêt de retard.

Les modes de règlements acceptés sont : Espèces, Carte Bleue, Chèques bancaires, Virements bancaires. Le Prestataire privilégie le règlement en Carte bancaire ou virement bancaire. En effet, un TPE mobile est à disposition du Client pour effectuer le règlement en Carte Bancaire.

1. CONDITIONS GÉNÉRALES

Les factures sont payables à réception de la facture sauf mention échéance autre au recto de celle-ci.

En cas de paiements échelonnés, le non-paiement d'une échéance entraîne déchéance du terme à la seule initiative du Prestataire.

En cas de livraisons échelonnées, le non-paiement d'une livraison entraîne, pour le Prestataire, le droit de rétention sur les livraisons à venir.

En cas de non-paiement à échéance, les frais de prorogation et de retour de nos valeurs sont à la charge du Client.

En cas de non-paiement à réception ou de non-acceptation d'une seule des traites, la vente sera, au gré du le Prestataire, résolue de plein droit et sans mise en demeure, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

Les frais de prorogation et de retour sont à la charge du Client. Le Prestataire se réserve également le droit de suspendre dans ce cas l'exécution de toutes les commandes en cours.

2. PÉNALITES DE RETARD

Loi n°32-1442 du 31 décembre 1992, articles 3.1 et 3.

Tout défaut de paiement après la date figurant sur la facture et tout versement intervenant au-delà du délai fixé par les conditions générales de vente entraîneront, sans autre avis, des pénalités de retard calculées sur la base d'un taux équivalent à celui qui résulte de l'application d'un taux égal à trois fois le taux de l'intérêt légal.

3. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

Le Prestataire se réserve la propriété des marchandises livrées par lui jusqu'au paiement intégral du prix (loi n° 80-335 du 12 mai 1980) par le Client.

En cas de non-paiement, la restitution des marchandises pourra résulter soit d'une mise en demeure par lettre recommandée, soit d'un inventaire contradictoire, soit d'une sommation d'huissier ; le Client ne pourra s'y dérober.

ARTICLE 9 – CLAUSES FINANCIÈRES

Le Prestataire se réserve le droit de demander des garanties particulières en cas de retard de paiement ou d'insolvabilité notoire (état des protêts, privilèges ou nantissements pris par le Client).

Le refus du Client à fournir les garanties demandées pourra entraîner le droit à revendication des marchandises, dans les conditions de l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ ET GARANTIE

Les interventions ne pourraient être en aucun cas considérées comme valant acceptation d'une obligation de résultat.

Le Prestataire s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer ses services au Client.

En cas de force majeure ou fortuite tel que défini par la jurisprudence des tribunaux français, Le Prestataire ne pourrait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des prestations.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme de son matériel.

CONDITIONS GÉNÉRALES CONCERNANT LES PRESTATIONS INFORMATIQUES

Dans le cas où le matériel du client est encore sous garantie, le client accepte que l'intervention du Prestataire soit susceptible d'entraîner la perte de celle-ci.

Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait engagée suite à l'inexécution ou à la mauvaise exécution d'une intervention, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra être supérieure au montant de la prestation.

Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'une éventuelle perte de données. Il est de la responsabilité du Client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à l'intervention.

En cas de perte de données, le Client ne pourra en aucun cas réclamer une indemnité relative à une quelconque valeur de données enregistrées sur ses disques.

1. GARANTIE DE SERVICE

Le Prestataire garantit ses Interventions si la panne se reproduit sur le même matériel dans un délai de 30 jours après la première Intervention. Si le même problème se reproduit dans ce délai, le Prestataire effectuera une nouvelle intervention sans frais supplémentaires pour le client.

2. COUVERTURE DE LA GARANTIE

La garantie du matériel installé par le Prestataire est celle accordée par ses fournisseurs. Cette garantie est exclue pour toute cause étrangère à la Prestation. Elle ne couvre pas les problèmes résultant de l'usure normale, de l'utilisation incorrecte du matériel par le Client, ou de modifications effectuées par des tiers.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser d'installer un produit n'étant pas un produit d'origine ou qui ne disposerait pas des licences d'utilisation.

3. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION SOUS GARANTIE

Pour bénéficier de la garantie, le client doit contacter le Prestataire par téléphone ou email, en décrivant le problème rencontré. Une vérification sera effectuée pour déterminer si le problème est couvert par la garantie. Si c'est le cas, une intervention sera planifiée dans les meilleurs délais.

4. LIMITATIONS DE LA GARANTIE

La responsabilité du Prestataire est limitée au coût de la prestation fournie. En aucun cas, le Prestataire ne peut être tenu responsable des dommages indirects tels que la perte de profits, de données ou autres pertes intangibles résultant de l'exécution des services.

5. EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Les prestations d'accompagnement informatique ne sont pas couvertes par cette garantie. Toutefois, le Prestataire s'assure de la qualité et de la pertinence des formations dispensées en accord avec les besoins spécifiques du client.

ARTICLE 11 – CONFIDENTIALITÉ

Le Prestataire s'engage à respecter la vie privée et la confidentialité de ses Clients.

Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des Prestations sans le consentement explicite du client, et les informations obtenues durant les prestations ne sont utilisées que pour la réalisation du ou des services demandés.

Sauf demande du Client et uniquement à des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du Client n'est récupéré par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses Clients à des tiers à des fins de prospection commerciale sous quelque forme que ce soit.

Le Prestataire s'engage à garantir la confidentialité des informations enregistrées sur les supports informatiques des Clients.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable dans le cas où une autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques du Client - supports qui contiendraient des données sanctionnées par la loi.

Le Prestataire garantit la non-divulgateion des informations client à des tiers, sauf en cas de demande légale explicite par les autorités compétentes. Les données sensibles, telles que les mots de passe ou les informations de configuration système, sont traitées avec le plus haut niveau de confidentialité et sont sécurisées contre tout accès non autorisé.

En cas de perte accidentelle de données durant une prestation, le Prestataire informera immédiatement le client et mettra tout en œuvre pour récupérer les données perdues. Cependant, il est recommandé aux clients de réaliser des sauvegardes régulières de leurs données pour prévenir toute perte irréversible (voir Article 7 – Obligations du client)

ARTICLE 12 – CLAUSE TERRITORIALE DE JURIDICTION

En cas de litige sera privilégiée la négociation dans un esprit de loyauté et de bonne foi en vue de parvenir à un accord amiable lors de la survenance de tout conflit relatif au présent contrat, dans le cas contraire, la partie la plus diligente saisira la juridiction la plus compétente à savoir le Tribunal de Pau, et même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Les règlements par traites n'opèrent ni novation ni dérogation à cette clause attributive de juridiction

ARTICLE 13 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations imprimées sur le présent document ne sont utilisées et ne font l'objet de communications extérieures que pour les seules nécessités de la gestion et pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires.

Elles pourront donner lieu à exercice du droit d'accès, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.