

Conditions Générales de Service

(1^{er} mars 2014)

Article 1 - Définitions :

- Par **CGS** (Conditions Générales de Service), on entend désigner le présent contrat.
- Par **alloPCsecours**, on entend alloPCsecours - service informatique à domicile, micro-entreprise située 82 résidence du camp d'arc - 62370 ST FOLQUIN, numéro SIRET 800 708 240 00018.
- **Client** désigne toute personne physique ayant passé commande des prestations vendues par alloPCsecours et ayant accepté intégralement les présentes CGS.
- **Prestation** désigne le service délivré au client par alloPCsecours.
- **Équipement** désigne tout matériel informatique, appareils multimédia et logiciel du client sur lequel l'intervenant est amené à intervenir.
- **Intervenant** désigne la personne mandatée par alloPCsecours pour réaliser la prestation.
- **Pré-diagnostic** désigne le questionnement systématique réalisé par alloPCsecours auprès du client, qui vise à évaluer les besoins, comprendre la configuration de l'installation informatique et valider les prérequis ; celui-ci permet de choisir et d'équiper au mieux l'intervenant pour la prestation.
- **Prérequis** désigne les conditions vérifiées avec le client, par téléphone ou à l'arrivée de l'intervenant, pour permettre la réalisation de la prestation.

Article 2 - Objet : alloPCsecours propose des prestations d'assistance informatique, de maintenance, de conseil et de formation auprès des particuliers, à leur domicile. alloPCsecours exerce son activité dans le strict cadre des Services à la Personne. Le but du présent contrat est de définir les conditions dans lesquelles alloPCsecours réalise les prestations.

Article 3 - Application des CGS : Les présentes CGS sont valables à compter du 01/03/2014 et sont portées dans leur intégralité à la connaissance du client. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client de la globalité de ces CGS. Le fait que alloPCsecours ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGS ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites CGS. Si un contrat spécifique est signé entre les parties (maintenance, assistance, ...), des conditions viennent se substituer ou s'ajouter aux présentes CGS.

Article 4 - Description des prestations : Les prestations sont effectuées uniquement sur demande expresse du client, à son domicile. Au préalable de toute intervention, alloPCsecours réalise un pré-diagnostic et valide les prérequis, puis les parties conviennent de la date et du lieu d'exécution de la prestation. Les prestations de alloPCsecours sont destinées à conseiller, assister, informer, former le client ou toute personne désignée par lui ; à réaliser la livraison, l'installation, la configuration, l'optimisation, le nettoyage, le paramétrage des équipements appartenant au client ; à résoudre les dysfonctionnements de ces mêmes équipements. Les prestations ne comprennent pas l'entretien et la maintenance de l'environnement des équipements du client (installation électrique, installation téléphonique, climatisation...).

- **4.1 - Contrat de maintenance ou d'assistance :** Préalablement à la conclusion d'un contrat de maintenance logiciel, alloPCsecours se réserve la possibilité de contrôler l'équipement et de conseiller, le cas échéant, une remise à niveau technique. Seuls les équipements en bon état de fonctionnement et répertoriés seront couverts par le contrat. Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'un accord express de la part de alloPCsecours. Le client devra respecter les conditions d'entretien, d'alimentation et d'environnement (chaleur, humidité, corrosion, poussière, ...) spécifiées par le constructeur. Les conditions particulières d'exécution du contrat de maintenance ainsi que ses clauses d'exclusions seront décrites explicitement dans le contrat lui-même.
- **4.2 - Formation :** La formation vise à faire progresser le client dans son apprentissage de l'informatique. Un état des besoins de formation du client est convenu avec alloPCsecours lors du pré-diagnostic et pour lesquels alloPCsecours a déclaré avoir les compétences. La prestation est définie en termes de durée et de prix et en aucun cas en termes d'objectifs d'assimilation. Les prérequis sont que les équipements sur lesquels il désire être formé sont en bon état de fonctionnement. En cas de prérequis non remplis ou de modification par rapport au pré-diagnostic, le client pourra demander à l'intervenant de l'aider à résoudre ses besoins informatiques imprévus. Le temps passé sur ces problèmes se substitue alors au temps prévu pour la formation. alloPCsecours ne pourra être tenu responsable de ne pas résoudre les problèmes imprévus et, dans tous les cas, la prestation est entièrement due.

Article 5 - Limites des interventions : Quelles que soient les conditions d'exécution définies entre les parties au moment de la commande, il est entendu qu'il appartient au client de veiller à la préparation des locaux et de l'emplacement aux fins d'exécution des prestations. Le défaut ou l'inadéquation des aménagements nécessaires, au jour de l'exécution des prestations, pourra justifier, au choix de alloPCsecours, la non-exécution de la prestation commandée et/ou une majoration de prix selon nouveau devis ou devis complémentaire et/ou la facturation des frais engagés par alloPCsecours. Aussi alloPCsecours se réserve le droit de refuser ou de cesser l'exécution de la prestation si l'installation et/ou l'utilisation des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, et/ou si de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité, et/ou si de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le client, et/ou en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux équipements lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation demandée. De même, alloPCsecours se réserve le droit de cesser la prestation demandée par le client si les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la validation des prérequis et/ou si le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et/ou si la demande du client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur et/ou si le client ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs. alloPCsecours ne peut aider le client ni à apprendre l'utilisation de logiciels visiblement piratés ni à effectuer des activités contrevenant au Code de la propriété intellectuelle. Si le client ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), l'intervenant ne pourra assurer la prestation. Dans tous les cas alloPCsecours se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement auxquels s'ajoute une demi-heure de main d'œuvre au tarif en vigueur. En aucun cas le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle prestation ultérieurement.

Article 6 - Limites de responsabilité de alloPCsecours : alloPCsecours s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art du moment de la profession. En aucun cas, quelle que

soit la prestation demandée et/ou quel que soit le lieu de son exécution, alloPCsecours ne saurait être responsable, pour quelle raison que ce soit, des données du client qui seraient endommagées et/ou perdues totalement ou partiellement. En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données. Dans le cas où l'intervenant doit effectuer une sauvegarde des données (que ce soit de son propre chef ou sur demande du client), le client reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entière responsabilité de alloPCsecours au cas où une partie ou la totalité des données serait endommagée et/ou perdue. Le client est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par alloPCsecours ou par lui-même, entraîne irrévocablement la rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel il a acquis ses équipements. En aucun cas l'intervention ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour quelle que raison que ce soit. Le fonctionnement de l'équipement se fait sous la direction et le contrôle exclusif du client. En aucun cas alloPCsecours ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après prestation. D'une manière générale, alloPCsecours ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une prestation demandée par le client. Le client est informé qu'il n'est pas toujours possible de discerner a priori si un dysfonctionnement a pour origine les matériels ou les logiciels et qu'une multiplicité de fournisseurs le constitue maître d'œuvre de son équipement. Dans ce cas, s'il s'avère qu'un dysfonctionnement porté à la connaissance de alloPCsecours par le client ne provient pas, selon lui, des réglages apportés par ses soins, alloPCsecours en avertira aussitôt le client. alloPCsecours sera alors dégagé de ses obligations d'assistance, sauf à ce que le client apporte la preuve de la responsabilité de alloPCsecours dans l'origine du dysfonctionnement. alloPCsecours n'assume aucune responsabilité liée aux dommages intérêts spéciaux, indirects ou accessoires, notamment à l'égard de réclamations de tiers contre le client en raison de dommages, de produits qui ne peuvent pas être utilisés, de pertes de données ou de pertes de logiciels. La responsabilité de alloPCsecours se limite au montant que le client a payé pour le produit et/ou la prestation visé(e)s par une réclamation. Il s'agit du montant maximum à l'égard duquel alloPCsecours assume une responsabilité. alloPCsecours ne sera en aucun cas responsable, ni des dommages résultant de l'inexécution par le client de ses propres obligations, ni des dommages indirects, même si alloPCsecours a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages. Il est expressément convenu entre le client et alloPCsecours que tout préjudice subi par le client, ainsi que tout préjudice résultant d'une action quelconque (y compris une action en contrefaçon d'un quelconque droit de propriété intellectuel) dirigée par un tiers à l'encontre du client, constitue un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation.

Article 7 - Obligations de alloPCsecours : alloPCsecours s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites à l'article 4 des présentes CGS. De même, alloPCsecours s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du client. De convention expresse entre les parties, alloPCsecours n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats. Toutefois alloPCsecours s'engage à n'établir aucune facturation dans le cadre de ses prestations si elle n'arrive pas à offrir une solution à la problématique du client. Le refus par le client d'une solution proposée par l'intervenant ne permet pas de faire jouer cet engagement. De même, cet engagement ne pourra pas être tenu si le problème pour lequel alloPCsecours est provoqué par un tiers (FAI, éditeur de logiciel...).

Article 8 - Obligations du client : Dans un souci de qualité et de rapidité des prestations, le client s'efforcera de fournir, lors du pré-diagnostic le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à alloPCsecours. Lors de la prestation, le client ou son représentant désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant durant toute la durée de celle-ci. Sur simple demande de l'intervenant, le client se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants pour la bonne exécution de la prestation. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le client ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit.

Article 9 – Garantie : Les prestations fournies par alloPCsecours sont couvertes par une garantie de 15 jours à compter du jour figurant sur le bon d'intervention dans la mesure où le client n'apporte, en conscience ou non, aucune modification logicielle et/ou matérielle à son équipement. Au titre de la garantie, alloPCsecours prend en charge les frais d'intervention entraînés par la reproduction d'une panne identique sur le même équipement ayant fait l'objet d'une prestation dans les 15 jours précédents. alloPCsecours ne peut être tenu responsable d'un quelconque préjudice indirect (tel que la perte de données, de continuité du service...) et, en tout état de cause, si sa responsabilité venait à être retenue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité versée par alloPCsecours ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de la prestation. La garantie n'est en aucun cas applicable dans le cadre des prestations de désinfection virale.

Article 10 - Confidentialité : alloPCsecours s'engage à ne chercher à prendre connaissance des données stockées sur l'équipement du client qu'au titre et dans la mesure de la prestation. alloPCsecours s'engage à respecter la plus stricte confidentialité quant aux données du client dont elle a eu connaissance. Néanmoins si l'intervenant constate l'existence de données résultant de pratiques qui portent atteinte à la dignité humaine, alloPCsecours se réserve le droit d'interrompre la prestation, voire d'en informer les autorités.

Article 11 – Tarifs, escomptes et remises : Les tarifs des prestations s'entendent en euros TTC. Les tarifs sont mis à la disposition du client et communiqués sur demande. Pour toute prestation, il est préalablement établi un diagnostic et un devis définissant le contenu, la durée et le coût de la prestation. Si le client n'accepte pas le devis, il devra payer le diagnostic au taux horaire de la prestation ponctuelle et le déplacement aux tarifs en vigueur à la date d'établissement du devis. Dans le cas où le client accepte le devis, le tarif horaire du diagnostic sera minoré mais le prix du déplacement restera celui prévu dans les tarifs en vigueur. Pour chaque prestation à domicile, un bon d'intervention est remis par l'intervenant. Une facture au format papier ou électronique est envoyée au client dans les 72 heures suivant la prestation. Il n'est prévu aucun escompte pour règlement anticipé. Les rabais et remises éventuels sont soumis uniquement à la discrétion de alloPCsecours et ne sauraient en aucun cas devenir systématique.

Article 12 - Règlement des prestations – Pénalités : Le règlement par le client de la prestation est effectué immédiatement et dans sa globalité auprès de l'intervenant à la fin de la prestation. Dans le cas où l'intervenant ne pourrait exécuter tout ou partie de la prestation, du fait d'un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations, le client devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité à l'intervenant le montant dû pour la prestation. alloPCsecours s'engage, en cas de surcoût imprévisible au commencement de la prestation, à en aviser le client qui peut alors décider d'interrompre la prestation. Le cas échéant, alloPCsecours facture au client la durée déjà réalisée de la prestation au taux horaire prévu. Des conditions de paiement peuvent être accordées sous certaines conditions. Elles sont alors

spécifiées sur le bon de commande et/ou devis. Les tarifs des prestations sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi. A la suite d'un incident de paiement, alloPCsecours se réserve le droit de modifier les conditions de paiement préalablement accordées. En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code du commerce.

Article 13 - Informatique et libertés : alloPCsecours utilise pour les besoins de sa gestion un fichier nominatif informatique déclaré à la CNIL. Conformément à la Loi Informatique et Libertés N 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de alloPCsecours. Le client autorise alloPCsecours à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales. A défaut, le client notifiera alloPCsecours son refus de voir ses données utilisées par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées. Sauf indication contraire, il est entendu que alloPCsecours pourra faire état de la référence du client à titre de référence commerciale, tant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du client et de la première lettre du nom du client.

Article 14 - Loi applicable : De convention expresse, les CGS sont gouvernées par le droit français. Ces CGS ne doivent pas être interprétées limitant les droits statutaires du client et rien n'en limite les droits statutaires du client en tant que consommateur.

Article 15 – Horaires des Prestations : alloPCsecours intervient hors vacance scolaire de la zone B le lundi, mardi, jeudi, vendredi à partir de 17h30 jusque 20h ; le mercredi de 13h à 20h et le samedi de 9h à 20h. Pendant les vacances scolaires de la zone B, alloPCsecours intervient du lundi au samedi de 9h à 20h. A titre exceptionnel, alloPCsecours peut, à sa seule appréciation, décider de réaliser des Prestations en dehors des créneaux cités ci-dessus.

Article 16 - Territoire - Attribution de compétence : L'ensemble des articles et des prestations des présentes CGS sont applicables sur toute la France. En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes CGS est de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Calais. Le présent protocole est régi par la loi française alors même que le client serait de nationalité étrangère.

Article 17 - Acceptation client : Les présentes CGS sont expressément agréées et acceptées par le client, qui déclare et reconnaît en avoir pris connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat.