

Conditions générales de vente

Article 1 : Définitions

On entend par ENTREPRISE, l'entreprise individuelle LACHEZAR TSAKOV au numéro SIRET 79187368000015 dont le siège est situé au 75 rue Monsarrat, 33800 BORDEAUX. L'ENTREPRISE est un organisme de services à la personne dont le numéro de déclaration « Services à la personne » auprès de la DIRECCTE d'Aquitaine, UT de la Gironde est le SAP791873680. En application de l'art. L123-1-1 du Code de commerce, l'ENTREPRISE est dispensée d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés.

On entend par PRESTATION, un des services informatiques rendus par l'ENTREPRISE et définis à l'art. 4.

On entend par INTERVENTION, l'acte par lequel une ou plusieurs PRESTATION(S) est ou sont fournie(s) au CLIENT à son DOMICILE.

On entend par CLIENT ou ACHETEUR, toute personne physique (particulier) qui fait à L'ENTREPRISE une demande d'INTERVENTION, qui bénéficie d'une ou plusieurs des PRESTATIONS définies à l'art. 4, qui procède au règlement des factures résultant des PRESTATIONS fournies.

On entend par DOMICILE ou LIEU DE DOMICILE ou LIEU D'INTERVENTION, le lieu de résidence du CLIENT demandeur et/ou bénéficiaire de l'INTERVENTION.

On entend par ZONE D'INTERVENTION, la zone géographique constituée des communes pour lesquelles l'ENTREPRISE s'engage à accepter des demandes d'INTERVENTION de la part de ses CLIENTS et pour lesquelles elle appliquera des frais de déplacement par forfait et d'un montant fixe où que se trouve le DOMICILE du CLIENT dans ladite ZONE D'INTERVENTION.

On entend par NOUVEAU CLIENT, tout CLIENT qui n'a jamais acheté des PRESTATIONS à L'ENTREPRISE et dont, par voie de conséquence, ni le nom ni l'adresse ne figurent dans la base de données des commandes passées de l'ENTREPRISE.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales de vente détaillent les droits et obligations de l'ENTREPRISE et de ses CLIENTS dans le cadre de la vente de toutes les PRESTATIONS de services proposées. Elles ne sont valables que sur le territoire de France métropolitaine.

Toute PRESTATION accomplie ou achetée implique l'adhésion sans réserve du CLIENT aux présentes conditions générales de vente.

En tant que consommateurs, les CLIENTS de l'ENTREPRISE peuvent avoir certains droits statutaires ne pouvant pas être modifiés par contrat. Aucune disposition dans les présentes conditions générales de vente n'aura pour effet de modifier ces droits statutaires dans la mesure où de telles modifications sont expressément interdites par la législation.

L'ENTREPRISE intervient sur demande expresse du CLIENT.

Article 3 : Zone d'intervention

L'ENTREPRISE s'accorde le droit de refuser des demandes d'INTERVENTION impliquant un déplacement hors ZONE D'INTERVENTION. Si toutefois elle accepte la demande du CLIENT, elle se réserve le droit d'appliquer des frais de déplacement majorés en fonction de l'éloignement du LIEU D'INTERVENTION de la ZONE D'INTERVENTION.

La ZONE D'INTERVENTION se limite aux communes de : Ambarès-et-Lagrave; Ambès; Artigues-près-Bordeaux; Bassens; Bègles; Blanquefort; Bordeaux; Bouliac; Bruges; Carbon-Blanc; Cenon; Eysines; Floirac; Gradignan; Le Bouscat; Le Haillan; Le Taillan-Médoc; Lormont; Martignas-sur-Jalle; Mérignac; Parempuyre; Pessac; Saint-Aubin-de-Médoc; Saint-Louis-de-Montferrand; Saint-Médard-en-Jalles; Saint-Vincent-de-Paul; Talence; Villenave-d'Ornon;

Article 4 : Prestations

L'ENTREPRISE permet aux particuliers de bénéficier à leur LIEU DE DOMICILE de PRESTATIONS de conseil et information, d'assistance, formation et maintenance informatique, d'aide à l'installation et la configuration informatique ainsi que toute autre prestation pouvant porter sur l'utilisation ou le retour à un état de fonctionnement optimal d'appareils informatiques personnels connectés ou permettant le partage de données (ordinateurs, tablettes, téléphones, assistants personnels ou autres équipements numériques).

La formation et l'assistance informatique portent notamment sur le fonctionnement des appareils informatiques définis au paragraphe précédent ainsi que sur l'installation, la maintenance et l'utilisation de logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante.

La composition des **forfaits de PRESTATIONS de services** est définie ci-après :

Installation Windows et configuration : sauvegarde ou récupération des données personnelles, formatage et optimisation de l'espace disque disponible, installation de Windows, installation de l'ensemble des correctifs disponibles, installation des dernières versions des pilotes, installation et configuration des programmes souhaitées par le CLIENT (sous réserve de compatibilité logicielle), installation d'un logiciel de sécurité informatique ;

Maintenance logicielle : diagnostic de l'état de santé des composants et périphériques, installation des mises à jour (système d'exploitation et matériel), suppression de programmes et fichiers indésirables ou inutilisés, optimisation des performances des périphériques de stockage et du système d'exploitation, contrôle de sécurité des fichiers, mise à jour et paramétrage du logiciel de sécurité, sauvegarde sur support externe ou mise en place d'une sauvegarde automatique de données ;

Maintenance matérielle : contrôle de l'état des systèmes de refroidissement, câbles et branchements, diagnostic complet de l'état de santé des composants et périphériques, démontage de l'ordinateur et nettoyage intérieur et extérieur, changement des matériaux d'interface thermique ;

Installation de matériel informatique : comprend l'installation matérielle et logicielle de matériel informatique (un élément ou pièce informatique ; ex. : installation d'un écran, installation d'une imprimante) sur un système en état de permettre une telle installation, et une brève initiation à l'utilisation du matériel informatique ;

Conditions générales de vente

Conseil à l'achat et installation d'ordinateur : comprend un service de conseil à l'achat consistant en la proposition au CLIENT d'une configuration correspondante aux besoins qu'il fait savoir, et un service d'installation matérielle de l'ordinateur ;

Article 5 : Exclusions

Le dépannage ou l'assistance informatique effectuée à distance, la réparation de matériels et la vente de matériels et de logiciels sont exclus des PRESTATIONS proposées par l'ENTREPRISE.

Article 6 : Obligations de l'entreprise et garanties

L'ENTREPRISE s'engage à fournir au CLIENT les moyens humains nécessaires à la réalisation et à l'achèvement des PRESTATIONS.

Si pour une raison quelconque interne à l'ENTREPRISE, la PRESTATION ne peut pas être livrée ou achevée complètement aux date, heure et lieu prévus, l'ENTREPRISE s'engage à proposer un nouveau rendez-vous dans les meilleurs délais. Le cas échéant, les PRESTATIONS programmées non commencées ne donnent lieu à aucune facturation ; les PRESTATIONS facturées au forfait commencées non achevées sont dues à hauteur de 50% du montant du forfait, la deuxième moitié étant à régler au moment de l'achèvement de la PRESTATION.

Si pour une raison imprévisible et/ou accidentelle quelconque externe à l'ENTREPRISE, une PRESTATION commencée ne peut pas être achevée, l'ENTREPRISE s'engage à proposer un nouveau rendez-vous dès que cela est possible et à procéder à l'achèvement des PRESTATIONS.

Si la solution que l'intervenant apporte à un problème informatique donné ne permet pas de le résoudre totalement ou en partie et de ce fait ce même problème ou un problème de même nature se manifeste ultérieurement, et à condition que le CLIENT ne se soit opposé à aucune autre mesure alternative qui lui a été proposée, une nouvelle INTERVENTION restant entièrement à la charge de l'ENTREPRISE et visant à corriger le mal fonctionnement est programmée dans les meilleurs délais. Le délai dont le CLIENT dispose pour faire valoir ce droit est de 90 jours à compter de la date de l'INTERVENTION.

Cette garantie ne s'applique pas aux formations que l'ENTREPRISE propose. Elle ne sera non plus valable en cas de constatation par l'intervenant de manipulations volontaires ou non volontaires, de la part du CLIENT ou de la part de toute autre tierce personne, qui ont mené ou contribué à la réapparition du même problème ou d'un problème informatique de même nature.

L'ENTREPRISE s'engage auprès de ses CLIENTS à intervenir dans un délai maximal de 24h à partir du moment de la demande d'INTERVENTION, sous réserve de disposition de ressources humaines et matérielles suffisantes pour ce faire.

Article 7 : Exonération de responsabilités

Le CLIENT est informé que l'INTERVENTION puisse mener à la rupture de la garantie constructeur et/ou distributeur. L'ENTREPRISE ne peut proposer ou assurer aucune garantie en remplacement de celle initialement proposée par le constructeur et/ou le distributeur de l'appareil informatique. Aucun dédommagement pour rupture de garantie ne peut pas être réclamé.

Le CLIENT est informé que tous les frais, et notamment ceux de connexion Internet, de téléphone, d'électricité et d'usure de consommables, engendrés par la réalisation des PRESTATIONS ne peuvent être ni réclamés, ni remboursés par l'ENTREPRISE sous quelle que forme que ce soit, et restent par voie de conséquence à la charge entière du CLIENT.

Les données présentes sur les supports et appareils informatiques, auxquels le CLIENT donne accès à l'intervenant, relèvent pendant toute la durée de l'INTERVENTION de la seule responsabilité du CLIENT. Il convient qu'il prenne les précautions nécessaires afin de mettre ses données hors tout danger en les sauvegardant avant le commencement de l'INTERVENTION. En cas de perte partielle ou totale de données et/ou en cas de perte de fonctionnalités logicielles, la responsabilité de l'ENTREPRISE ne peut pas être engagée.

Etant donné que les INTERVENTIONS se font sur demande expresse du CLIENT, la responsabilité de l'ENTREPRISE ne peut pas être engagée en cas de dommages matériels ou immatériels, portés de manière directe ou indirecte.

Article 8 : Obligations du client

Le CLIENT s'engage à donner à l'intervenant de l'ENTREPRISE un accès sans entraves aux appareils informatiques faisant l'objet de l'INTERVENTION et à lui assurer, pendant toute la durée de l'INTERVENTION, un environnement sain et des conditions de travail ne présentant aucun danger pour sa sécurité personnelle. Ceci inclut notamment mais non seulement l'absence de modifications et altérations quelconques portées aux équipements techniques de la part du CLIENT ainsi que le suivi et le respect strict des normes de sécurité et prescriptions des fabricants des appareils informatiques.

Le CLIENT s'engage à avoir fait les démarches nécessaires à la mise à disposition de l'intervenant de l'ensemble de la documentation technique accompagnant les appareils informatiques faisant l'objet de l'INTERVENTION afin de ne pas retarder l'exécution de cette dernière. Ceci inclut notamment la documentation précisant les modèles et les spécifications des appareils informatiques, les numéros de licence des logiciels installés ou à installer, les supports contenant les logiciels pilotes, les codes d'accès et d'identification communiqués par le fournisseur d'accès Internet.

Le CLIENT est tenu de posséder des licences en cours de validité pour l'ensemble des logiciels installés ou à installer sur son appareil. Le CLIENT s'engage à être présent ou à assurer la présence d'une personne le représentant aux date, lieu et heure de rendez-vous, ayant fait l'objet d'une convention préalable.

A défaut pour le CLIENT de remplir ses obligations, que ce soit de manière volontaire ou non volontaire, l'ENTREPRISE se réserve le droit de cesser d'assurer la réalisation des PRESTATIONS et de facturer au CLIENT la durée déjà réalisée ou dans le cas de l'achat d'une PRESTATION au forfait de facturer l'intégralité du montant du forfait selon les tarifs fixés dans les présentes conditions générales de vente. La somme minimale due ne peut en aucun cas être inférieure au montant des frais de déplacement.

Article 9 : Tarifs des prestations

Les tarifs des PRESTATIONS, libellés en euros, sont ceux en vigueur à la date de programmation de l'INTERVENTION au DOMICILE du CLIENT. Ils sont communiqués au CLIENT lors de la prise de contact et font l'objet d'un accord commun entre l'ENTREPRISE et le

Conditions générales de vente

CLIENT. L'ENTREPRISE bénéficie de la franchise en base de TVA et fait figurer sur ses factures la mention « TVA non applicable – art. 293 B du CGI ». Par voie de conséquence les prix des PRESTATIONS sont calculés et facturés hors taxes et ne sont pas majorés du taux de TVA en vigueur tant que l'ENTREPRISE reste subordonnée à ce régime fiscal.

L'ENTREPRISE s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Toutefois, elle s'engage à facturer les INTERVENTIONS déjà programmées aux tarifs en vigueur au moment de la programmation de l'INTERVENTION.

L'offre de l'ENTREPRISE se décompose en PRESTATIONS facturées à l'heure (formation et assistance informatique à DOMICILE) et en PRESTATIONS facturées au forfait. Les tarifs donnés ci-après sont valables quel que soit le jour de l'année :

Tarifs en vigueur à partir du 01/12/2014		
Nature de la prestation	Unité	Prix HT / Net à payer (€)
Assistance informatique à domicile	Heure	45.00
Formation informatique	Heure	45.00
	Forfait (de minimum 3h)	36.00 / heure
Installation et configuration Windows	Forfait	58.80
Maintenance logicielle / matérielle	Forfait	43.80 / 48.80
Installation de matériel informatique	Forfait	28.80
Conseil à l'achat et installation d'ordinateur	Forfait	43.80
Services informatiques divers	-	Sur devis
Frais de déplacement ZONE D'INTERVENTION	Forfait	9.90
Frais de déplacement hors ZONE D'INTERVENTION	-	9.90 + 0.55/km

Toute INTERVENTION au DOMICILE du CLIENT, quelle que soit sa durée ou nature, donne lieu à une facturation au moins égale au montant des frais de déplacement.

En cas d'achat ou consommation d'un ou plusieurs forfaits de PRESTATIONS par INTERVENTION, il n'y a pas de frais de déplacement dus. Sauf indication contraire, toute PRESTATION au forfait commencée est facturée et due en son intégralité.

Toute INTERVENTION ne contenant pas de PRESTATION au forfait est considérée comme PRESTATION facturée à l'heure. Sauf indication contraire, toute la durée d'une PRESTATION facturée à l'heure est facturée et due en son intégralité.

L'ENTREPRISE a pris la décision de plafonner le montant des heures facturées pour assistance informatique à DOMICILE à 60.00 € par INTERVENTION à condition que le temps de l'INTERVENTION ne dépasse 2 heures (120 minutes). Elle se réserve le droit de supprimer ce plafonnement à tout moment.

L'achat de PRESTATIONS de formation informatique peut se faire à l'heure à un tarif identique à celui des PRESTATIONS d'assistance informatique (45.00 €) ou par forfait de 3 heures de formation minimum. En cas d'achat de forfait de formation, le CLIENT bénéficiera d'une remise de 20% sur le tarif de base. Ainsi en cas d'achat d'un forfait de 3 heures ou plus, le tarif à l'heure sur la totalité du forfait passe de 45.00 € à 36.00 €. En cas d'achat de forfait de formation, et si le CLIENT en exprime le souhait, les heures de formation achetées peuvent être utilisées sur plusieurs jours sans que toutefois le CLIENT puisse réclamer des utilisations partielles d'une durée inférieure à une heure et demie (90 minutes).

(1) En cas de manquement à l'obligation de présence du CLIENT ou de la personne le représentant aux date, lieu et heure du rendez-vous, ayant fait l'objet de convention préalable, ou (2) en cas de refus de commencement de l'INTERVENTION de la part du CLIENT ou de la personne le représentant, et ce quel que soit le motif, ou (3) en cas d'évènement imprévisible et/ou accidentel limitant partiellement ou totalement l'accès aux appareils informatiques faisant l'objet de la demande d'INTERVENTION du CLIENT, L'ENTREPRISE, n'étant pas en mesure d'assurer les PRESTATIONS, se réserve le droit de facturer au CLIENT un montant forfaitaire pour frais de déplacement de 9.90 € pour les INTERVENTIONS à l'intérieur de la ZONE D'INTERVENTION ou d'au moins 17.90 € pour les INTERVENTIONS hors de la ZONE D'INTERVENTION.

En cas de constatation par l'intervenant pendant la durée de l'INTERVENTION d'un surcoût imprévisible, l'ENTREPRISE s'engage à en informer aussitôt le CLIENT qui aura alors la liberté de mettre ou non fin à la PRESTATION ou à l'INTERVENTION. S'il décidait de la faire, sera facturée au CLIENT la durée déjà réalisée et les PRESTATIONS au forfait déjà terminées. Les PRESTATIONS facturées au forfait non achevées au moment de l'interruption par le CLIENT font l'objet d'une facturation égale à 50% du montant du forfait.

Article 10 : Réductions de prix et avantages client

En cas de prise en charge par l'ACHETEUR de deux ou plusieurs forfaits de PRESTATIONS de services tels que définis à l'art. 4, L'ENTREPRISE octroie au CLIENT une réduction de 15% sur le cumul des prix des forfaits achetés. Ainsi, à titre d'exemple, le prix d'achat simultané d'un forfait « Conseil à l'achat et installation matérielle d'ordinateur » et d'un forfait « Installation et configuration Windows » donnera lieu à une facturation de $(43.80 € + 58.80 €) * (1 - 0.25) = 76.95 €$. L'ENTREPRISE se réserve le droit de supprimer cette réduction à tout moment.

Tout NOUVEAU CLIENT bénéficie du remboursement différé sous forme d'avoir de 50% du montant de sa première facture. Cet avoir, déductible du montant dû par le CLIENT pour toute INTERVENTION ultérieure, est émis par L'ENTREPRISE et a une durée de validité de 12 mois à compter de la date de l'INTERVENTION donnant lieu à l'établissement de l'avoir. Le CLIENT doit présenter l'avoir qui lui a été adressé pour bénéficier de la réduction de prix. Cette offre est applicable uniquement aux PRESTATIONS effectuées au DOMICILE du client. Elle se limite à un seul avoir par foyer et par ordinateur. Le montant maximal de l'avoir est de 30 €.

Article 11 : Fiscalité « Services à la personne »

L'ENTREPRISE est un organisme de « Services à la personne » agréé par l'Etat et communique sur tous ses documents officiels son numéro déclaratif. Cet agrément permet au CLIENT le bénéfice d'avantages fiscaux (réduction ou crédit d'impôt sur le revenu) à

Conditions générales de vente

hauteur de 50% du coût des PRESTATIONS éligibles et réellement supporté par le CLIENT sous réserve de respect d'un plafond annuel de 3000 € de dépenses en services informatiques, soit un maximum de 1500 € d'avantages fiscaux, et sous réserve de respect d'un plafond annuel de dépenses tous services à la personne confondus.

L'ENTREPRISE s'engage envers son CLIENT à lui fournir des factures correspondantes aux sommes engagées ainsi qu'à lui faire parvenir une attestation fiscale annuelle, avant le 31 janvier de l'année suivante la facturation des PRESTATIONS, à faire valoir auprès des services des impôts en vue de bénéficier des avantages fiscaux cités ci-haut et portant sur les PRESTATIONS éligibles que L'ENTREPRISE propose.

Le contenu de cette section est sous réserve de modifications législatives.

Article 12 : Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Article 13 : Modalités de paiement

Le règlement des PRESTATIONS s'effectue par le CLIENT en sa globalité soit par chèque, soit en espèces dès la fin de l'INTERVENTION et est remis à l'intervenant.

En cas d'achat de PRESTATIONS de formation informatique, si le CLIENT exprime son souhait d'étaler sur plusieurs séances les heures de formation achetées, le paiement intégral de la formation s'effectuera dès la fin de la première séance.

Le montant à régler est calculé sur la base des tarifs en vigueur à la date de programmation de l'INTERVENTION.

La facture est adressée au CLIENT par voie électronique ou voie postale après la fin de l'INTERVENTION.

Article 14 : Retards de paiement

En cas de défaut de paiement total ou partiel des PRESTATIONS de services livrées au jour de l'INTERVENTION, l'ACHETEUR doit verser à L'ENTREPRISE une pénalité de retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt annuel de 18% appliqué sur le montant restant due. La pénalité court à compter de la date d'échéance sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire.

Dans ce cas même cas de défaut de paiement total ou partiel, L'ENTREPRISE se réserve le droit de ne pas honorer les INTERVENTIONS déjà programmées ou à programmer tant que l'ACHETEUR ne s'est pas acquitté des sommes restant dues.

Article 15 : Droit de rétractation

Conformément à l'art. L121-20 du Code de la consommation, le CLIENT dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation et demander le remboursement des PRESTATIONS payées non réalisées. Ce délai court à compter de l'acceptation de l'offre pour les PRESTATIONS de services.

Le remboursement ne pourra intervenir que si le CLIENT ait notifié par courrier sa demande de rétractation à L'ENTREPRISE.

Le montant du remboursement est calculé comme étant la différence entre la somme initialement payée à L'ENTREPRISE et le montant des PRESTATIONS réellement fournies au CLIENT, calculé sur la base des tarifs en vigueur à la date d'achat.

Dans le cas de l'achat d'un forfait de formation informatique, si au moment de la demande de rétractation le CLIENT a consommé moins de 3 heures de son forfait, le tarif à l'heure retenu pour le calcul du remboursement sera celui de base (45.00 €) et non celui tenant compte de la remise de 20% (36.00 €). Ainsi, à titre d'exemple, si le CLIENT avait acheté 4 heures de formation pour un prix total de 144 €, en cas de rétractation après consommation partielle de 2 heures de son forfait, le remboursement des 2 heures restant se calculera comme suit : $144 \text{ €} - (2\text{h} * 45 \text{ €}) = 54 \text{ €}$.

Il n'est pas possible de réclamer le remboursement total ou partiel de PRESTATIONS déjà payées et réalisées quel que soit le motif.

Article 16 : Loi informatique et libertés

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CLIENT de L'ENTREPRISE dispose d'un droit à s'opposer, sans frais, à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur. Le CLIENT justifiant de son identité peut également exiger du responsable d'un traitement que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel le concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite. Pour faire valoir son droit, le CLIENT doit faire parvenir par courrier une demande à L'ENTREPRISE en précisant son identité et son adresse.

Sauf opposition ou indication contraire, le CLIENT autorise L'ENTREPRISE à ce que les données le concernant soient utilisées à des fins de prospection commerciale et/ou soient communiquées à d'autres entreprises. Sauf indication contraire, le CLIENT donne son autorisation à ce que son prénom et la première lettre de son nom soient utilisés à des fins de référence sur le site web de L'ENTREPRISE.

Article 17 : Cas de force majeure

La responsabilité de L'ENTREPRISE ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'art. 1148 du Code civil.

Article 18 : Loi applicable et tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Bordeaux.

Fait à Bordeaux, le 01/12/2014

Tous droits réservés. Toute reproduction sans l'autorisation expresse de l'auteur est interdite.