

Conditions Générales de Vente

Article 1 - Définitions

«Services Express» est l'appellation sous laquelle sont réalisées des activités de services à domicile par Patrice LE JEUNE, 23, rue Jean Rostand 56190 Muzillac, France, en tant que PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES ou toute autre personne agissant en tant que PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES et dûment autorisée par lui à se présenter au nom de « Services Express ». Ces services concernent l'assistance, le conseil, la formation, et toutes autres PRESTATIONS de services en relation avec les nouvelles technologies de l'informatique et des communications (NTIC).

Nous entendons par « CLIENT » ou « VOUS » le bénéficiaire des PRESTATIONS de « Services Express ». Nous entendons par « PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES » ou « NOUS » toute personne réalisant, sous le nom de « Services Express », des PRESTATIONS dans le cadre défini ci-dessus.

Nous entendons par « PRESTATIONS » les services assurés par NOUS au domicile du CLIENT.

Nous entendons par « PANNES », les dysfonctionnements d'équipements appartenant au CLIENT.

Article 2 - Objet

« Services Express » permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence.

« Services Express » intervient sur demande expresse du CLIENT, chacun ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS à une date et un horaire donnés à l'adresse du domicile de celui-ci.

Si VOUS, ou la personne habilitée par VOUS à vous représenter, n'êtes pas présent sur votre lieu de résidence à la date et heure convenues, le représentant de « Services Express » ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant, NOUS nous réservons le droit de vous réclamer le règlement forfaitaire d'une demi-heure de travail et d'un déplacement, non remboursables sous quelques formes que ce soit et quel que soit le type de PRESTATION auquel vous auriez souscrit.

Article 3 - Contenu des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de « Services Express » consistent à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ou toutes autres personnes du même foyer, à l'aider dans l'installation et /ou la configuration de ses équipements ainsi qu'à résoudre une PANNE de ces mêmes équipements.

VOUS vous devez d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur vos différents équipements et à même de fournir tous les documents des fabricants et /ou distributeurs et /ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS.

Article 4 - Limites des PRESTATIONS

« Services Express » ne pourra assurer ses PRESTATIONS :

- si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et /ou distributeur et /ou fournisseur, aux règles de sécurité
- si les équipements sont dans un état manifeste de manipulation anormale que cette dernière soit volontaire ou non
- en cas d'événement accidentel ou imprévisible, de force majeure ou d'une cause quelconque limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels vous avez expressément demandé l'intervention de « Services Express ».

« Services Express » se réserve également le droit de ne pas assurer une PRESTATION, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il découvre des équipements modifiés sans qu'il en ait été préalablement averti ou si VOUS ne possédez pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en votre possession. Le cas échéant NOUS nous réservons le droit de vous réclamer le règlement forfaitaire d'une demi-heure de travail et d'un déplacement, non remboursables sous quelque forme que ce soit et quelque soit le type de PRESTATION auquel vous auriez souscrit.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, celui-ci prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité du PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES, intervenant au nom de « Services Express », ne pourra en aucun cas être engagée en cas de pertes totales ou partielles de données du CLIENT.

Article 5 - Exclusions

Les activités suivantes NE font PAS parties des PRESTATIONS de « Services Express » :

- Réparation d'imprimantes.
- Réparations matérielles concernant smartphones et tablettes.
- Câblage électrique ou téléphonique.
- Tous travaux de construction.

Article 6 – Responsabilités

Obligations de « Services Express » :

NOUS nous engageons à fournir tous les moyens nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS mentionnées dans les présentes Conditions Générales.

Exonération de responsabilités :

VOUS êtes informé que les PRESTATIONS de « Services Express », comme votre propre intervention, peuvent entraîner une rupture de garantie du constructeur et /ou du distributeur et /ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements et logiciels ET à laquelle ne peut se substituer en aucun cas une garantie du PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES.

De convention expresse entre les parties, le PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Etant donné que le PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES agissant au nom de « Services Express » intervient sur demande expresse du CLIENT, il ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours et /ou après son intervention.

Article 7 - Obligations du CLIENT

Le CLIENT s'engage à maintenir en toutes circonstances un environnement physique, des équipements conforme aux spécifications des fabricants et /ou distributeurs et /ou fournisseurs et

aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements et logiciels et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques. Dans le cas contraire, elles seraient de son entière responsabilité.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et /ou distributeurs et /ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD, Disquette, DVD...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels. Il s'engage en outre à tenter, autant que faire se peut, de reconstituer les circonstances de l'apparition de la PANNE.

Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quel qu'ils seraient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS du PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par NOUS sont et restent à sa charge. En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer sa PRESTATION.

Article 8 – Paiement des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS réalisées par le PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES au nom de « Services Express » peuvent se faire par chèque bancaire établi au nom de "Services Express".

Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous.

Le salaire minimum d'une prestation est de 20 euros du pour une intervention d'une demi-heure avec un déplacement de moins de 20 kilomètres.

Article 9 - Règlement des PRESTATIONS

Le versement du salaire par le CLIENT est fait en intégralité immédiatement après la fin de la PRESTATION directement au PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES.

Article 10 - Indemnités

Toute PRESTATION commandée par le CLIENT est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation.

Au cas où le CLIENT refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la PRESTATION, celui-ci s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

En cas d'une durée prévisible de l'intervention supérieure à trois heures, le PRESTATAIRE DE SERVICES INFORMATIQUES s'engage à VOUS en informer, à charge pour VOUS d'en accepter la continuation.

En cas de refus par le CLIENT de laisser poursuivre la PRESTATION, la durée de l'intervention déjà réalisée donnera lieu au versement de la facture correspondante.

Article 11 - Zone géographique couverte et frais de déplacement

Les PRESTATIONS de « Services Express » prévues aux présentes Conditions Générales sont applicables uniquement sur le territoire des communes faisant partie d'un rayon de 30 Kilomètres au départ de la ville de Muzillac. Cela concerne les communautés de communes de Vannes, Muzillac, Malestroit, Questembert, La Roche Bernard, La Presqu'île de Rhuys, ainsi que les communes comprises dans ce rayon. Toutes interventions en dehors du périmètre ci-dessus défini donneront lieu à un devis préalable et à son acceptation par le CLIENT.

« Services Express » ne facture pas de frais de déplacement pour les villes suivantes : Muzillac, Arzal, Billiers, Le Guerno, Noyal Muzillac, Ambon, Damgan, Péaule, La Roche Bernard, Nivillac, Marzan, Saint Dolay, Berric, Lauzach, Limerzel, Questembert, Caden, La Vraie Croix, Larré, Molac, Pluherlin.

Article 12 - Informatique et Liberté

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, qu'il peut exercer à tout moment auprès de « Services Express ».

« Services Express » demande au CLIENT l'autorisation d'utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des informations.

A défaut d'acceptation formelle par mail ou courrier simple, « Services Express » considérera que le CLIENT ne souhaite pas que ces informations soient utilisées à des fins commerciales. Dans ce cas, « Services Express » s'engage à ne pas les communiquer à un tiers.

Article 13 - **LITIGE – MEDIATION DE LA CONSOMMATION**

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel).

A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle

<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

De convention expresse, le présent contrat est soumis aux lois et règlements en vigueur dans le secteur des emplois familiaux.

En cas de litige, et après l'échec d'une procédure de résolution à l'amiable, seul le tribunal compétent en la matière sur la juridiction de Vannes pourra être saisi.