

Conditions générales de prestations de services

La demande d'intervention de Clinique Ordinateur, quelle que soit l'offre ou la prestation demandée, implique que soient connues et totalement acceptées par le client demandeur les conditions suivantes :

ARTICLE 1 – Définitions

Clinique Ordinateur désigne tous les intervenants proposant les services de l'entreprise individuelle immatriculée sous le n° SIRET 519 059 851 00013 au nom de Nicolas SNIADOCH, 9 rue du Poinçon 45100 Orléans. Clinique Ordinateur est une marque appartenant à l'entreprise sus nommée et désigne celle-ci dans les présentes conditions générales. Clinique Ordinateur est une entreprise de services d'assistance, de dépannage, de formations, et de conseils dans les domaines de l'informatique et des nouvelles technologies en générales. On entend par « client », toute personne physique ou morale bénéficiant des prestations de Clinique Ordinateur. On entend par prestations l'ensemble des services commercialisés par Clinique Ordinateur. On entend par intervention l'ensemble de moyens humains et technologiques mis en oeuvre pour réaliser la prestation demandée par le client.

ARTICLE 2 - Objet

Clinique Ordinateur intervient au domicile des clients sur leur demande, après prise de rendez-vous définissant la date et l'heure de l'intervention, et pré diagnostic sous forme de questionnaire afin d'établir la nature de l'intervention. Ces interventions seront convenues dans le cadre de prestations telles que l'assistance, le dépannage, la maintenance, la sauvegarde, la formation, les conseils, la configuration, la mise en service, l'installation de matériels ou de logiciels. Si le client n'est pas présent le jour et à l'heure du rendez-vous, Clinique Ordinateur sera dans l'impossibilité de réaliser la prestation demandée par le client, et sera dans l'obligation de lui facturer la somme forfaitaire de 15 euros TTC non remboursable, éventuellement majorée par les frais de déplacement.

ARTICLE 3 – Contenu et limites des prestations

Les prestations de Clinique Ordinateur consistent à dépanner le matériel ; à sécuriser le matériel et les données ; à sauvegarder et récupérer les données ; à assister, conseiller, informer, former le client; à l'aider à l'installation, la configuration de ses équipements, à l'aider à résoudre les défauts de ces mêmes équipements. Les prestations sont réalisées sur le lieu de résidence du client après réalisation sur demande d'un devis gratuit si accepté par le client. Si le client le refuse, il devra alors s'acquitter auprès de Clinique Ordinateur d'une somme forfaitaire non remboursable de 15 € TTC couvrant l'établissement du diagnostic, éventuellement majorée des frais de déplacement en fonction de la zone d'intervention. Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des prestations. Clinique Ordinateur 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 ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le client a expressément demandé une prestation de Clinique Ordinateur notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelque raison que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client ; si les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique. Clinique Ordinateur peut immédiatement cesser d'assurer ces prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au lieu de résidence du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il suspecte le client d'avoir modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels lui appartenant. Le cas échéant, la prestation sera entièrement due quel que soit l'offre ou service auquel le client aurait souscrit.

ARTICLE 4 – Obligations du client

Le client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de Clinique Ordinateur, en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ou de tout dommage direct et indirect matériel et immatériel relatif à ces données, ne peut être engagée. Le client s'engage à établir et à entretenir 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 en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques. Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique (manuels, guides, CD, Disquettes, DVD etc...), ainsi que tous ses paramètres personnels remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, nécessaire à la réalisation des prestations. Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que Clinique Ordinateur puisse intervenir dans les meilleures conditions. Le client reconnaît que tous les frais afférant à la réalisation de la prestation de Clinique Ordinateur, quels qu'ils soient (téléphone, électricité, connexion Internet, usure de matériels et de consommables informatiques, etc.), restent entièrement à sa charge. Le client reconnaît que Clinique Ordinateur ne peut vendre de matériels ou logiciels et que par conséquent toutes les démarches et les frais d'acquisitions de ses matériels ou logiciels sont à sa charge. La responsabilité de Clinique Ordinateur ne saurait être engagée si le client n'était pas en mesure de lui fournir le matériel ou les logiciels nécessaires à la réalisation de la prestation. Le client a toute la liberté pour refuser le commencement de la prestation. Le cas échéant Clinique Ordinateur sera dans l'obligation de lui facturer un minimum forfaitaire de 15 € TTC , éventuellement majoré des frais de déplacement en fonction de la zone d'intervention, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la nature de la prestation commandée.

ARTICLE 5 – Obligations de Clinique Ordinateur

Clinique Ordinateur ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des prestations. Clinique Ordinateur s'engage à mettre tous les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies à l'article 3 de ces présentes conditions générales. Le client reconnaît que Clinique Ordinateur n'est soumis qu'à une obligation de moyens dans la réalisation de la prestation demandée, et en aucun cas à une obligation de résultats. Le client est informé que son intervention ou celle de Clinique Ordinateur sur un de ses équipements entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de Clinique Ordinateur. Étant donné que Clinique Ordinateur intervient sur demande expresse du client, en aucun cas Clinique Ordinateur ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels. Clinique Ordinateur s'engage à mettre le client en relation avec des prestataires compétents dès lors que la prestation sort du cadre son agrément.

ARTICLE 6 – Tarifs

Les tarifs des prestations se comprennent toutes taxes comprises. Les tarifs sont communiqués au client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le client et Clinique Ordinateur. Ces tarifs peuvent être majorés des frais de déplacement et de manière générale de tous les frais hors prestations non prévisibles lors de la prise de rendez-vous et survenant hors du cadre normal de l'intervention de Clinique Ordinateur. Le règlement est fait en totalité par le client à la fin de la prestation en espèces ou par chèque bancaire ou postal ou Cesu exclusivement. En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée à un taux d'intérêt d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

ARTICLE 7 – Fiscalité

Clinique Ordinateur est une entreprise de services à la personne certifiée par l'Etat portant le n° d'agrément N/20/01/10/F/045/S/195. Conformément à la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005, le client bénéficie d'une réduction d'impôt ou d'un crédit d'impôt, égale à 50% des sommes engagées dans la limite de 15 000 € annuels (12 000 € plus 1 500 € par enfant dans la limite de deux enfants). Concernant les prestations d'Assistance informatique et Internet à domicile, le plafond des sommes engagées est limité à 1000 euros par foyer fiscal. Sous réserve de modification de la législation en vigueur.

ARTICLE 8 – Informatique et Liberté

Conformément à la Loi Informatique et Liberté 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 Clinique Ordinateur – 9 rue du Poinçon 45100 Orléans. Le client autorise Clinique Ordinateur à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant. A défaut, le client notifiera Clinique Ordinateur de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées complètes. Sauf indication contraire, il est entendu que Clinique Ordinateur pourra faire état de la référence du client à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du client et de la première lettre du nom du client.

ARTICLE 9 – Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du client et rien ne limite les droits statutaires du client en tant que consommateur. En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce d'Orléans.