

# 44 SOS PC – Conditions Générales

applicables au 7 décembre 2015 et modifiables sans préavis

## **Article 1 - Définitions :**

On entend par « 44 SOS PC », l'EURL 44 SOS PC, société au capital de 1500 euros, sise 13 route du Parc de la Fontaine à PORNICHET (44380), enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de SAINT-NAZAIRE (44) sous le n°501609432, dont le gérant est M. ALEXANDRE Yann. 44 SOS PC est une entreprise de services à domicile d'Assistance, de Conseils, de Formation, et de toutes autres prestations en relation avec les Nouvelles technologies et l'informatique.

On entend par « CLIENT » le bénéficiaire des PRESTATIONS fournies par la société 44 SOS PC.

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par 44 SOS PC sur le lieu de résidence du CLIENT.

On entend par « PRODUITS » les offres commerciales proposées par 44 SOS PC et mises à disposition du CLIENT pour régler les PRESTATIONS.

On entend par « PANNES », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT qui ne sont pas dû à un matériel défectueux pour quelles que raisons que ce soient, et SEULEMENT ceux qui sont dû aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le CLIENT.

## **Article 2 - Objet :**

44 SOS PC permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence.

44 SOS PC intervient sur demande expresse du CLIENT ; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

44 SOS PC n'est pas une société de maintenance informatique, 44 SOS PC ne peut en conséquence se voir reprocher une disponibilité immédiate.

## **Article 3 - Contenu des PRESTATIONS :**

Les PRESTATIONS proposées par 44 SOS PC sont destinées à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ou toutes autres personnes du même foyer ; à aider à l'installation, la configuration des équipements appartenant au CLIENT ; à aider à résoudre les PANNES de ces mêmes équipements. Les PRESTATIONS sont réalisées sur le lieu de résidence du CLIENT.

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.

Limites des PRESTATIONS :

44 SOS PC 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 44 SOS PC notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons 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.

44 SOS PC 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 VOUS suspecte d'avoir modifié vos équipements sans l'avoir 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, la PRESTATION sera entièrement due quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

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 44 SOS PC en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

## **Article 4 - Obligations de 44 SOS PC :**

44 SOS PC s'engage à fournir les moyens humains et techniques nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS définies à l'Article 3 mentionné ci-dessus des présentes Conditions Générales. Exonération de responsabilités :

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS fournies par 44 SOS PC, comme sa propre intervention peut entraîner 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 en aucun cas une garantie de 44 SOS PC.

De convention expresse entre les parties, 44 SOS PC n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Dans le cas où 44 SOS PC ne parvenait pas à réparer les PANNES du CLIENT, un maximum d'une heure de PRESTATION sera facturé, au titre du diagnostic réalisé.

Étant donné que 44 SOS PC intervient sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas 44 SOS PC ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

## **Article 5 - Obligations du CLIENT :**

Le CLIENT s'engage à établir et 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 (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) 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 remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la PANNE.

Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS fournies par 44 SOS PC et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet, d'appels téléphoniques à un support technique, ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par 44 SOS PC 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 les PRESTATIONS.

## **Article 6 – Tarifs, modes de règlements et pénalités en cas de retard de paiement :**

### **Article 6.1 – Tarifs des PRESTATIONS**

Les tarifs des PRESTATIONS sont exprimés en euros et sont stipulés TTC. Les montants ainsi exprimés comprennent le déplacement et les PRESTATIONS réalisées sur le lieu de résidence du CLIENT.

Les tarifs applicables sont ceux indiqués sur le site Internet de 44 SOS PC (<http://www.44sospc.com>), communiqués sur simple demande au CLIENT lors de la prise du rendez-vous, validés d'un commun accord entre le CLIENT et 44 SOS PC.

Les PRESTATIONS fournies par 44 SOS PC sont facturées par unités indivisibles d'une demi-heure. Toute PRESTATION effectuée sur le lieu de résidence du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce, quel que soit la durée de la PRESTATION et quel que soit le résultat de celle-ci.

Dans le cas où la PRESTATION ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du CLIENT, ou d'une personne majeure chargée de le représenter, au rendez-vous fixé avec 44 SOS PC, le déplacement du technicien et les frais afférents pourront être facturés à hauteur de 39 € TTC non remboursables.

En cas de surcoût imprévu, 44 SOS PC s'engage à en informer préalablement le CLIENT qui pourra alors décider d'interrompre la PRESTATION. 44 SOS PC sera alors amené à facturer au CLIENT la

durée de la PRESTATION déjà réalisée au tarif prévu et avec un minimum d'une heure.

Les PRESTATIONS sont payables avant le départ de l'intervenant, sauf convention contraire entre les parties. Dans ce dernier cas, et en l'absence d'une date d'échéance figurant sur la facture émise par 44 SOS PC, le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.

#### Article 6.2 – Modes de règlements

Le règlement des PRESTATIONS est fait en globalité par chèque bancaire à l'ordre de 44 SOS PC, en espèces directement au technicien présent, par virement bancaire (l'impression de l'ordre de virement est nécessaire), par carte bancaire ou compte Paypal®, ou bien par CESU (dans ce dernier cas des frais de traitements peuvent être imputés au client). Une facture est immédiatement remise au CLIENT ou envoyée par courrier électronique ou voie postale, dans les meilleurs délais.

#### Article 6.3 – Pénalités en cas de retard de paiement

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 du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage. Le montant des pénalités de retard ne pourra toutefois être inférieur à 20€.

#### Article 7 – Délai de rétractation

##### Article 7.1 – Délai de rétractation en cas de vente à distance (Internet / Téléphone).

En application de l'article L 121-20 du Code de la consommation, le CLIENT a la faculté d'exercer son droit de rétractation pour résilier la PRESTATION prévue en contactant 44 SOS PC par téléphone, hors week-end et jours fériés, dans un délai de 14 jours francs à compter de la souscription au service.

Toutefois, par exception et conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, cette faculté de rétractation ne peut être exercée lorsque la PRESTATION de 44 SOS PC a débuté, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de 14 jours francs.

En cas d'exercice du droit de rétractation, 44 SOS PC procédera au remboursement des prestations non débutées avant la fin du délai de 14 jours francs dans un délai maximum de 30 jours après réception de la demande de rétractation soit par crédit sur le compte bancaire du CLIENT soit par chèque bancaire adressé au CLIENT à l'adresse indiquée lors de la prise de commande.

##### Article 7.2 : Délai de rétractation en cas de démarchage à domicile.

En application de l'article L121-23 à L.121-26 du Code de la consommation, le CLIENT a la faculté d'exercer son droit de rétractation pour annuler les produits ou services proposés en contactant 44 SOS PC par téléphone, hors week-end et jours fériés, ou par courrier. Le CLIENT peut annuler dans un délai de 14 jours francs à compter de la date de confirmation de sa souscription au produit ou service proposé.

#### Article 8 – Réserve de propriété :

44 SOS PC se réserve la propriété du matériel confié pour réparation jusqu'au paiement complet des sommes dues par le CLIENT. En cas de dommage ou sinistre, le CLIENT reste redevable des sommes dues à 44 SOS PC.

En cas d'impayé total ou partiel pour du matériel confié en vue de sa réparation, et au-delà d'une période d'un an à compter de la prise en charge du matériel, 44 SOS PC se réserve le droit de procéder à la vente, au désassemblage, ou à la destruction du matériel confié par le CLIENT, sans possibilité pour celui-ci de le récupérer.

#### Article 9 - Fiscalité :

Les PRESTATIONS proposées par 44 SOS PC comprennent une TVA de 20%, indiquée sur la facture remise au CLIENT.

Selon les dispositions de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005, 44 SOS PC, est une société de Services à la Personne agréée par l'Etat sous le numéro SAP50160432 et ceci pour l'ensemble du territoire national.

L'assistance informatique à domicile est reconnue comme « Service à la Personne », ce qui permet au CLIENT de bénéficier d'un avantage fiscal à hauteur de 50% du tarif de la PRESTATION, à l'exclusion de toute vente de matériel, du montant de son impôt sur le revenu.

Concernant les PRESTATIONS informatiques le plafond des sommes déductibles est limité, actuellement, à 3000 euros par foyer fiscal, sous réserve de modification de la législation en vigueur.

Annuellement, au plus tard avant le 31 janvier, 44 SOS PC envoie au CLIENT une attestation fiscale détaillant le montant des sommes éligibles. Ce montant est à indiquer sur la déclaration d'impôts sur le revenu du CLIENT, qui doit conserver l'ensemble des justificatifs (attestation fiscale, factures) en sa possession.

#### Article 10 - Territoires :

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS fournies par 44 SOS PC des présentes Conditions Générales sont applicables sur toute la France.

#### Article 11 - Informatique et Liberté :

Numéro de déclaration CNIL : 1356904.

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 44 SOS PC par voie électronique depuis le formulaire de contact présent sur le site Internet de 44 SOS PC. Le CLIENT autorise 44 SOS PC 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 44 SOS PC de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées. Sauf indication contraire, il est entendu que 44 SOS PC pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite au nom commercial de la société, ou à l'énumération du prénom du CLIENT et de la première lettre de son nom de famille.

#### Article 12 - 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.

#### Article 13 - Tribunal compétent :

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de SAINT-NAZAIRE (44).