

Conditions générales

Applicables au 22 février 2012 et modifiables sans préavis.

Article 1 – DÉFINITIONS

On entend par « SECOURS PC », l'auto-entreprise KHELIL Nassim, immatriculée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Bobigny sous le numéro 540 059 243, domiciliée au :
40 rue du Goulet 93300 – Aubervilliers.

On entend par « CLIENT » le bénéficiaire des PRESTATIONS vendues par SECOURS PC.

On entend par « [www .secours-pc.fr](http://secours-pc.fr) » le site internet à l'url <http://secours-pc.fr> édité par M.KHELIL Nassim et hébergé par One.com

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par SECOURS PC.

On entend par « SEANCE » rendez-vous convenu pour une durée prédéterminée ou constatée à son issue pour l'exécution des prestations.

On entend par « PRE-DIAGNOSTIC » un questionnaire administré par SECOURS PC au client le plus souvent par téléphone 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 Séance.

On entend par « CONDITIONS » les présentes Conditions Générales de Prestations de Services.

Article 2 – PRINCIPES GENERAUX

Les présentes CONDITIONS, ont vocation à régir toutes les PRESTATIONS effectuées par SECOURS PC, à destination des CLIENTS. Toute commande passée à SECOURS PC implique nécessairement à titre de condition essentielle et déterminante, l'acceptation sans réserve par le CLIENT des CONDITIONS en vigueur au jour de la commande concernée. Le CLIENT déclare reconnaître que l'acceptation des CONDITIONS entraînera application de celles-ci à la commande à laquelle elles se rapportent ainsi qu'à toute commande ultérieure, excepté le cas où de nouvelles conditions seraient portées à sa connaissance. Le fait que SECOURS PC ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des CONDITIONS ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir pour l'avenir ou le passé.

Article 3 – PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de SECOURS PC sont destinées à assister, conseiller et former le CLIENT dans les domaines de l'informatique et des nouvelles technologies; installer, réparer et entretenir le matériel informatique du CLIENT. SECOURS PC se réserve la faculté de modifier à tout moment l'étendue des PRESTATIONS. Sans préjudice des autres stipulations des présentes CONDITIONS, l'étendue et les conditions précises d'exécution des PRESTATIONS sont définies entre le Client et SECOURS PC lors de la commande de celles-ci. Dans le cas où l'Intervenant constate que les problèmes ne peuvent être réglés dans les conditions actuelles (par exemples logiciels ou matériels manquants), il en avise le Client et lui propose, une solution et/ou un autre rendez-vous pour compléter le Dépannage. Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, le montant forfaitaire de 45,00€ sera due au titre de dédommagement pour déplacement inutile. Si un nouveau rendez-vous est pris et que les Prérequis ont été respectés, la Séance ne fera que se poursuivre. Les Séances ont lieu à l'adresse, à la date et à l'heure convenues par le Client et SECOURS PC. Le Client s'engage à prévenir plus de 24 heures à l'avance par téléphone d'un empêchement pour convenir d'un nouvel horaire. L'horaire d'intervention étant donné à titre indicatif, celui-ci peut varier de 30 à 60 minutes sans entraîner une quelconque annulation de la prestation commandée. Dans le cas où le Client ne prévient pas 24 heures à l'avance, est absent à l'heure prévue pour la Séance ou a fourni une adresse incomplète ou imprécise, la prestation

commandée est totalement due.

Article 4 – RÉPARATION EN ATELIER

La réparation en atelier peut-être proposée au Client dans les cas suivant :

- Réparation qui nécessite le changement ou le test du composant,
- Client ne disposant pas d'une connexion internet,
- Récupération de données sur support endommagé,
- Temps estimé de réparation excédant 3heures...

Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, un montant forfaitaire de 45,00€ sera du. Si l'envoi en atelier est accepté par le client, un nouveau devis sera communiqué au Client et seules les réparations effectuées en atelier seront dues. Le retrait du matériel en atelier se fait lors du paiement des réparations effectuées sur celui-ci.

SECOURS PC se réserve le droit de détruire tout matériel non récupéré par le Client dans un délais de 30jours à compter de la date de réception du matériel. Au-delà de ce délais, aucune réclamation ne peut être faite à SECOURS PC.

Article 5 – DELAIS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les délais d'exécution des PRESTATIONS sont spécifiés dans l'offre ou au moment de la commande. Il est expressément entendu que ces délais ne peuvent être qu'indicatifs, leur non-respect ne pouvant en aucun cas engager la responsabilité de SECOURS PC. L'horaire d'intervention étant donné à titre indicatif, celui-ci peut varié de 30 à 60 minutes sans entrainer une quelconque annulation de la prestation commandée. En toute hypothèse, l'intervention dans les délais ne peut se dérouler qu'à la condition que le CLIENT ait rempli l'ensemble de ses obligations à l'égard de SECOURS PC.

Article 6 – PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix de vente des PRESTATIONS est le prix en vigueur au moment de la commande sauf erreur de typographie. Si une Prestation a été payée à SECOURS PC ou à un distributeur agréé SECOURS PC, seul les prestations supplémentaires éventuelles sont dues à l'issue de la Séance. Des frais de déplacement peuvent s'ajouter selon l'adresse du Client et l'heure de l'intervention. Un document précisant les suppléments par horaires / zones géographiques est à disposition sur demande écrite à SECOURS PC. Le règlement pourra être effectué par chèque, ou espèces. En toute hypothèse, SECOURS PC se réserve la faculté de soumettre toute acceptation de la commande au versement d'un acompte. En aucun cas le Client ne peut consommer une Séance non payée.

Au début de chaque prestation, un diagnostic est effectué et soumis au client. A ce moment, le client est libre d'annuler la prestation, dans ce cas un montant forfaitaire de 45,00€ sera due.

Article 7 – MODIFICATION PAR RAPPORT AU PRÉ-DIAGNOSTIC

Si le Client n'a pas prévenu d'une modification par rapport au Pré-diagnostic 24 heures à l'avance, le Client pourra demander à l'intervenant SECOURS PC de l'aider à résoudre ses besoins informatiques imprévus. Les prestations effectuées sur ces problèmes ainsi que leur tarif se substituent alors aux prestations prévues pour la Séance. SECOURS PC ne pourra être tenu responsable de ne pas résoudre les problèmes imprévus et, dans tous les cas, la Séance est entièrement due.

Article 8 - DEFAUT OU RETARD DE PAYEMENT

Si le CLIENT est un professionnel : en application de l'article L. 441-6 du code de commerce : tout défaut ou retard de paiement emportera, sans préjudice des autres droits de SECOURS PC application de pénalités de retard équivalentes à trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance du paiement de la facture concernée. Le montant des pénalités sera ensuite imputé de plein droit sur toutes sommes dues par le CLIENT, à quelque titre que ce soit. En aucun cas les paiements dus à SECOURS PC ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de celle-ci.

En cas de non paiement, tous frais judiciaire engendrés seront à charge du CLIENT.

Tout préjudice subi par SECOURS PC en cas de retard ou de non paiement devra être réparé par le CLIENT.

Article 9 – GARANTIE

SECOURS PC s'engage à ré-intervenir gratuitement une nouvelle fois si le même problème que celui pour lequel SECOURS PC était initialement intervenu survient à nouveau sur le même matériel dans un délai, suivant la Séance initiale, de 30 jours pour les particuliers. Cette Garantie n'est valable que si les règles de prudence et consignes de manipulation indiquées lors de la Séance ont été respectées sur l'installation concernée et que si le Client suit l'ensemble des instructions données par téléphone par l'Intervenant. Cette garantie n'est pas valable sur les Prestations de récupération de données et de réinitialisation de mots de passe. Dans le cas d'une Séance au titre de la Garantie, le Client est prévenu que si l'Intervenant constate que les conditions de la Garantie ne sont pas respectées, la Séance lui sera facturée. Si les conditions sont respectées mais que le Client a des demandes supplémentaires, le temps ou les prestations supplémentaires seront facturés.

Article 10 – RESPONSABILITE

Dans le cadre de la Prestation, le Client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, fixe ou amovible. Le Client accepte que la responsabilité de SECOURS PC ne peut être engagée ni directement ni indirectement quant à la perte ou l'endommagement de données, la perte d'accès à quelque service que ce soit, ni à la perte d'usage de quelque matériel ou logiciel que ce soit. En tout état de cause, le dédommagement ne peut être supérieur au prix payé pour la Prestation. En cas de réinstallation, le Client est prévenu que les logiciels et services ne pourront être réinstallés que si le Client dispose des CD d'origine, licences, clefs d'activation et/ou codes d'accès.

Article 11 – FORCE MAJEURE

Les parties ne sauraient être tenues responsables d'un manquement à l'une quelconque de leurs obligations en cas de survenance d'un événement de force majeure tel que défini dans le code civil. La force majeure inclut notamment les événements suivants : incendies, interruption des systèmes informatiques et de télécommunications, incidents ou défaillances de transport, grève, block out, interdiction ou embargos d'importations ou d'exportations.

Article 12 – TERRITOIRES

L'ensemble des PRESTATIONS de SECOURS PC des présentes CONDITIONS sont applicables sur l'ensemble des départements français. Les frais de déplacement sont gratuits pour les PRESTATIONS exercées dans les départements suivants : 75, 92, 93, 94.

En dehors de cette zone, les frais de déplacement seront communiqués au Client lors de la commande.

Article 13 – INFORMATIQUE ET LIBERTE

Toute passation de commande donne lieu à l'établissement d'un fichier automatisé conformément aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 pour le compte de SECOURS PC. La collecte des informations est indispensable aux traitements des commandes et à la facturation. A défaut la commande ne pourra être validée. Un droit d'accès et de rectification quant aux informations concernant le CLIENT peut être exercé par ce dernier en écrivant à l'adresse suivante : SECOURS PC – 40 rue du Goulet 93300 - Aubervilliers ou à contact@secours-pc.fr.

Article 14 - CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Une charte éthique interne signée par tous les employés de SECOURS PC garantit un respect total des données du Client. Dans le cas où une autorité judiciaire lui demanderait de transmettre ces données, SECOURS PC ne saurait être tenu responsable de s'exécuter quel qu'en soit les conséquences pour le Client. SECOURS PC respecte la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, protège la confidentialité de vos données personnelles et ne les communique pas à des tiers, sauf votre accord préalable. Si le Client est entré en contact avec SECOURS PC via un tiers, notamment un Distributeur agréé, ce tiers est seul responsable de son respect de la loi SECOURS PC ne pouvant être tenu responsable des éventuels manquements du tiers.

Conformément à la loi, le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Toute demande est à adresser au 40 rue du Goulet 93300 Aubervilliers avec nom, prénom et adresse, ainsi qu'une preuve d'identité.

Article 15 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

L'interprétation et l'exécution des CONDITIONS ainsi que tous les actes qui en seront la conséquence, seront soumis au droit français. Toute contestation quant à leur validité, leur interprétation ou leur exécution seront soumise à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Bobigny.

Article 16– PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

« SECOURS PC », « secours-pc.fr » « Nass-Info.fr » et « Nass-Info.net » ainsi que le contenu et la charte graphique des sites internet www.secours-pc.fr et www.nass-info.fr sont la propriété intellectuelle de M.KHELIL Nassim dont il se réserve tout droit . Toute reproduction non autorisée de ces marques, logos, contenu textuel, graphismes et signes distinctifs constitue une contrefaçon passible de sanctions pénales. Le contrevenant s'expose à des sanctions civiles et pénales et notamment aux peines prévues aux articles L. 335.2 et L. 343.1 du code de la Propriété Intellectuelle.