

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Article 1 - Définitions :

On entend par « DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL », DIW – DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL, représentant légal Mr POUGAUD Jean-PHILIPPE – 11 IMPASSE DU PLOMEUX – 59290 WASQUEHAL – France. DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL est une entreprise de services à domicile d'Assistance, de Conseils, de Formation, et de toutes autres PRESTATIONS de services en relation avec les Nouvelles technologies et l'informatique.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS » le bénéficiaire des PRESTATIONS DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL.

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL sur le lieu de résidence du CLIENT.

On entend par « PRODUITS » les offres commerciales DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 :

DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence.

DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL intervient sur demande 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.

Si VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent sur votre lieu de résidence à la date et l'heure convenus, DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL sera dans l'obligation de vous facturer un minimum de 33 € correspondant aux frais de déplacement et de diagnostic, non remboursable sous quelle que forme que ce soit et quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

## Article 3 - Contenu des PRESTATIONS :

Les PRESTATIONS DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 :

DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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.

DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 si 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 DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

## Article 4 - Obligations de DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL :

DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL s'engage à fournir les moyens humains nécessaire 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 DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL, comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipement ET à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL.

D'un commun accord entre les parties, DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL ne parvenait pas à réparer la panne du CLIENT, un maximum d'une demi-heure de PRESTATION sera facturé, au titre du diagnostic réalisé.

Étant donné que DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL intervient sur demande du CLIENT, en aucun cas DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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, Disquette, 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 DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 :

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros HT (TVA non applicable conformément à l'article 293 B du CGI).

Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validé d'un commun accord entre le CLIENT et DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL.

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

Toutes PRESTATIONS effectuées sur le lieu de résidence du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION.

## Article 7 - Règlement des PRESTATIONS :

Le prix à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL ET qui est mentionné sur le devis qui sera remis au CLIENT avant la PRESTATION à effectué par DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL.

Le règlement par le CLIENT est fait en globalité immédiatement après la fin de la PRESTATION directement à l'Intervenant par l'un des moyens de paiement accepté par DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL

Chèque bancaire, postal ou CESU exclusivement à l'ordre de DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL, par CB via une interface web « Paypal » pour les interventions à distances.

La facture sera envoyée au CLIENT dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la PRESTATION.

Bien que le prix des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL, le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION. Le cas échéant DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL sera dans l'obligation de VOUS facturer un minimum de 33 € correspondant aux frais de déplacement et de diagnostic, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la PRESTATION à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL sera dans l'obligation de VOUS facturer les services déjà réalisés.

Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiable sans préavis.

## Article 8 - Pénalités :

En cas de retard de paiement, une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal sera exigible, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, (Décret n°2014-98 du 4 février 2014, Journal officiel du 6 février 2014).

## Article 9 - Territoires :

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL des présentes Conditions Générales sont applicables sur toute la France.

## Article 10 - 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, exerçable auprès de DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL – représentant légal Mr POUGAUD Jean-PHILIPPE 11 IMPASSE DU PLOMEUX 59290 WASQUEHAL.

Le CLIENT autorise DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales.

A défaut, le Client notifiera DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL de son refus de voir ses données utilisées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées complètes.

Sauf indication contraire, il est entendu que DIW - DEPANNAGE INFORMATIQUE WASQUEHAL 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 11 - Loi applicable :

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 12 - 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 Lille...