

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

Applicable sur le site [www.clicinformatique62.fr](http://www.clicinformatique62.fr), à compter du 1 Février 2015

### PRÉAMBULE :

Le site est la propriété de THERIEZ Clément en sa totalité, ainsi que l'ensemble des droits y afférant. Toute reproduction, intégrale ou partielle, est systématiquement soumise à l'autorisation du propriétaire.

### ARTICLE 1 – OBJET :

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles THERIEZ Clément Auto entrepreneur fournit des prestations de services relatives à l'informatique et aux nouvelles technologies, ci-après dénommées « PRESTATIONS », à une personne physique ou morale, ci-après dénommé « CLIENT ».

Il est conseillé au CLIENT de conserver et/ou d'imprimer les présentes conditions.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS ET RESPONSABILITÉS :

Raison sociale : THERIEZ ASSISTANCE INFORMATIQUE

Statut juridique : Auto Entrepreneur

Adresse : 37 RUE DES HOCHETTES 62000 ARRAS

Siret : 524 034 923 0036

Code NAF 6201Z, secteur Programmation informatique

Gérant : THERIEZ Clément

THERIEZ Clément fournit toute prestation de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique (notamment assistance, conseil, dépannage informatique et formations).

Est dénommé « CLIENT » le bénéficiaire des Prestations THERIEZ Clément – Clicinformatique62.fr.

Sont dénommées « PRESTATIONS » les services assurés par THERIEZ Clément sur le lieu de résidence du CLIENT ou à distance.

Sont dénommés « PRODUITS » les offres commerciales THERIEZ Clément mises à disposition ou conseillé d'acheter par le CLIENT pour régler les PRESTATIONS.

Est dénommée « PANNE », tout problème de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT.

THERIEZ Clément intervient tant sur les « Pannes logicielles » que sur les « Pannes matérielles » en selon mes compétences, sinon vous serez réorienté vers un expert ou non partenaire pour résoudre le dépannage à domicile ou en atelier.

Est dénommée « ASSISTANCE » toute intervention de THERIEZ Clément indépendant qui peut auprès d'un client concernant l'utilisation de l'outil informatique.

L'ASSISTANCE peut se faire sur site, au domicile du CLIENT ou à distance.

### ARTICLE 3 - FONCTIONNEMENT :

THERIEZ Clément intervient sur demande expresse du CLIENT.

Le CLIENT appelle THERIEZ Clément au 06 81 43 18 58 (du Lundi au Samedi, de 9h00 à 19 h).

THERIEZ Clément détermine avec le CLIENT la nature de la PRESTATION à effectuer.

THERIEZ Clément permet au client de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence ou à distance.

Si la PANNE est réparable à distance, THERIEZ Clément prend le contrôle à distance du matériel du CLIENT.

Si la PANNE nécessite l'intervention d'une personne sur place sur la machine du CLIENT, THERIEZ Clément ou vous pourrez vous déplacer en atelier. THERIEZ Clément établit un devis et convient avec le CLIENT d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si le CLIENT ou la personne chargée de la représenter n'est pas présent sur le lieu de résidence à la date et l'heure convenues, THERIEZ Clément ne pourra assurer les prestations.

### ARTICLE 4 - CONTENU DES PRESTATIONS :

#### 4 -1 : Nature des prestations

Les PRESTATIONS de THERIEZ Clément sont destinées à assister, conseiller, informer, dépanner ou former le CLIENT ou toutes autres personnes du même foyer ; à aider à l'installation, la configuration et l'utilisation des équipements appartenant au CLIENT ; à aider à résoudre les PANNES de ces mêmes équipements.

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.

Dans le cadre de la réalisation de la PRESTATION, l'EXPERT peut être amené à accéder aux fichiers présents sur l'ordinateur du CLIENT faisant l'objet de la PANNE.

#### 4-2 : Modalités de la prise de contrôle à distance

THERIEZ Clément intervient à distance sur la machine du CLIENT à l'aide d'un logiciel de dépannage en ligne.

Le CLIENT doit disposer d'une connexion Internet haut-débit fonctionnelle et du système d'exploitation Microsoft Windows 98 ou supérieur, ou Mac OS X ou supérieur, ou Linux Ubuntu 9.04 ou équivalent.

Le CLIENT, en commandant la PRESTATION, accepte la prise de contrôle de THERIEZ Clément et accepte que cette intervention à distance soit enregistrée par THERIEZ Clément .

Ces enregistrements seront considérés par les parties comme preuve de l'assistance, et éventuellement des communications, des commandes, des paiements et des transactions intervenus entre le CLIENT et THERIEZ Clément.

En cas de litige, ces enregistrements pourront être effacés ou remis au CLIENT à sa demande expresse.

Toutefois, dans l'hypothèse d'un effacement des enregistrements à la demande expresse du CLIENT, ce dernier devra renoncer à engager des poursuites à l'encontre de THERIEZ Clément sur le fondement des PRESTATIONS ayant donné lieu au dit enregistrement.

Une fois le problème résolu, l'EXPERT se déconnecte de la machine et n'a plus accès à l'ordinateur.

#### 4-3 : Modalités des interventions à domicile

Dans l'hypothèse d'un problème sérieux évalué par l'EXPERT et ne pouvant se résoudre à distance, sps2i intervient directement sur la machine du CLIENT.

Les modalités et le coût de l'intervention sont alors convenus préalablement entre l'EXPERT et le CLIENT.

THERIEZ Clément se rend sur le lieu convenu avec le CLIENT afin d'effectuer la PRESTATION.

Pour résoudre la PANNE, THERIEZ Clément pourra être amené à démonter l'ordinateur du CLIENT, sauf si ce dernier se trouve encore sous la garantie constructeur.

#### 4-4 : Modalités des ventes de matériel et logiciel informatique

THERIEZ Clément ne peut vous proposer la vente du matériel ou des logiciels informatiques, notamment de sauvegarde en ligne et de contrôle parental, mais si l'intervention nécessite l'achat de matériel tel qu'un disque dur, une clé USB ou tout autre matériel, THERIEZ Clément vous propose quel PRODUITS acheter chez un PARTENAIRE pour effectuer le dépannage informatique.

THERIEZ Clément intervient en tant qu'intermédiaire et ne saurait par conséquent être tenu pour responsable d'un quelconque dysfonctionnement, vice ou désordre concernant le produit et son usage par le CLIENT.

La vente dudit matériel ou logiciel est soumise exclusivement aux Conditions générales du Partenaire et à la responsabilité de celui-ci.

#### 4-5 Modalités de la Garantie « Succès ou Remboursé »

Dans l'hypothèse, où THERIEZ Clément ne serait pas en mesure de résoudre le problème informatique rencontré au départ à l'allumage de la machine par le CLIENT, THERIEZ Clément procédera au remboursement de l'intégralité de la prestation prépayée (acompte) ou payé par le CLIENT.

THERIEZ Clément pourra constater leur impossibilité d'intervention au cours d'une PRESTATION à distance ou sur site du CLIENT.

#### 4-6 Limites des Prestations :

THERIEZ Clément ne pourra assurer ses PRESTATIONS :

THERIEZ CLEMENT peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le lieu de l'intervention 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 en sa possession.

Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quel que soit le PRODUIT auquel le CLIENT aurait souscrit.

#### ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE THERIEZ CLEMENT :

THERIEZ CLEMENT s'engage à respecter la vie privée de ses CLIENTS.

Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des PRESTATIONS sauf s'il y a une récupération de données auquel cas ils sont concernés 30 jours au delà de ce délais CLEMENT THERIEZ se réserve le droit de les supprimer définitivement une fois le matériel rendu au client Disque dur externe, Disque dur, Ordinateur et elles seront supprimées définitivement au bout 1 an, le client peut joindre également THERIEZ CLEMENT par e-mail demandant la suppression de ses données.

Sauf demande expresse du CLIENT et uniquement à des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du CLIENT n'est récupéré depuis l'ordinateur du CLIENT vers les systèmes informatiques de THERIEZ CLEMENT.

Dans tous les cas, aucune donnée personnelle n'est consultée par THERIEZ CLEMENT sous quelque forme que ce soit, notamment et sans limitation, fichiers textes, images, fichiers word, fichiers excel.

THERIEZ CLEMENT s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses CLIENTS à des tiers à des fins de prospection commerciale sous quelque forme que ce soit, notamment et sans limitation, appels téléphoniques, courriers électroniques non sollicités (spams), courriers postaux, démarchage à domicile.

#### ARTICLE 6 - 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, DVD, etc.), 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 (voir tarifs), quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des Prestations de THERIEZ CLEMENT et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par THERIEZ CLEMENT 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 7 : ENGAGEMENT

THERIEZ CLEMENT s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans la profession.

Sa responsabilité est limitée à une obligation de moyens, que ce soit dans la réalisation de ses prestations de services, ou dans la mise à disposition, assistance et maintenance des logiciels vendus.

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 THERIEZ CLEMENT en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

Le Client est informé que les PRESTATIONS sur site de clicinformatique62.fr propriété de THERIEZ Clément, 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 équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de THERIEZ Clément

En outre, aucune assistance procurée par THERIEZ Clément dans l'utilisation des produits et services ne peut créer de garantie supplémentaire par rapport aux présentes conditions.

THERIEZ Clément ne peut être tenu de réparer que des préjudices directs et immédiats.

En aucun cas elle ne pourra être tenue pour responsable des dommages indirects ou incidents, ni des pertes de profit, prévisibles ou imprévisibles, revendiqués par le Client, y compris notamment pour pertes de données, de fichiers, d'exploitation, de bénéfice, d'image de marque, de rendement financier, de marge et de chiffre d'affaires, d'interruption d'utilisation, de disponibilité des données, ou de dommages indirects, accessoires, résultant ou émanant des prestations fournies en vertu du présent contrat.

#### ARTICLE 8 - TARIFS :

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros toutes taxes comprises.

TVA non applicable, article 293 B du CGI

Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de THERIEZ CLEMENT [www.clicinformatique62.fr](http://www.clicinformatique62.fr) à l'adresse <https://www.clicinformatique62.fr/tarifs-prestations-informatiques/>

Ils sont communiqués au CLIENT lors de l'entretien téléphonique et validés d'un commun accord entre le CLIENT et THERIEZ Clément.

Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de demande d'intervention.

Toutes PRESTATIONS effectuées sur site donne lieu à la facturation de la PRESTATION choisie, outre des frais de déplacement, et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION.

#### ARTICLE 9 - RÈGLEMENT DES PRESTATIONS :

Le tarif de l'intervention à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et THERIEZ Clément Clic Informatique en qualité d'Auto entrepreneur

Ce tarif est mentionné sur la page Tarifs de même pour les paiements en ligne sur la facture qui sera remis au CLIENT à l'issue de la PRESTATION effectuée par THERIEZ Clément de Clic Informatique 62 par e-mail.

Le règlement par le CLIENT doit être fait en intégralité avant le début de la PRESTATION.

Le règlement par le CLIENT est fait par l'un des moyens de paiement mis à sa disposition :

Carte bancaire à partir du module de paiement sécurisé Paypal.fr,

Espèces ou Chèque, dans l'hypothèse d'une intervention s'effectue au domicile du CLIENT ou sur site,

La facture sera envoyée au CLIENT soit par e-mail immédiatement à la fin de l'intervention à la demande du CLIENT dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la PRESTATION, soit par voie postale si le client ne dispose pas d'une adresse de messagerie.

THERIEZ Clément 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, THERIEZ Clément sera dans l'obligation de facturer au CLIENT la prestation déjà réalisée selon la grille tarifaire prévu.

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis.

#### ARTICLE 10 - PÉNALITÉS :

En cas de retard de paiement à l'échéance, des pénalités d'un montant égal à trois fois le taux de l'intérêt légal sont exigibles de plein droit au CLIENT, en application de l'article L 441-6 du Code de commerce.

#### ARTICLE 11 - TERRITOIRES :

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS proposées par THERIEZ CLEMENT définies aux termes des présentes conditions générales de vente sont applicables sur toute la France et Monaco.

Exceptionnellement le territoire peut être élargi après accord de THERIEZ CLEMENT ; les présentes conditions générales de vente trouveront dans ce cas également application.

#### 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, ainsi qu'un droit d'information complémentaire, de rectification et, le cas échéant d'opposition sur les données le concernant.

Il peut s'opposer à tout moment à la communication de ces données à des tiers.

Il peut exercer ses droits en envoyant un email ou un courrier avec accusé de réception à mentionnant ses coordonnées et toutes mentions utiles à l'adresse suivante :

THERIEZ Clément

37 RUE DES HOCHETTES

62000 ARRAS

FRANCE

Sauf indication contraire, il est entendu que THERIEZ CLEMENT 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 13 - LOI APPLICABLE :

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions générales est la loi française.

ARTICLE 14 - TRIBUNAL COMPÉTENT :

De convention expresse entre les parties, le présent CGV est régi par et soumis au droit français. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges auxquels le présent CGV pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront traités par les tribunaux compétents. Le CLIENT accepte cette attribution de juridiction sans aucune restriction ni réserve.