

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES PANNE DE CLIC

APPLICABLES AU 01 SEPTEMBRE 2007

MODIFIABLES SANS PRÉAVIS

Article 1 - Définitions :

On entend par « PANNE DE CLIC », PANNE DE CLIC – 16 bis rue du Dr Menard, 93160 Noisy le Grand – France. PANNE DE CLIC est une entreprise individuelle de services à la personne qui propose aux particuliers uniquement des PRESTATIONS 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 particulier bénéficiaire des PRESTATIONS de PANNE DE CLIC et celui qui paye les PRESTATIONS.

On entend par « DOMICILE », le lieu de résidence principal ou secondaire d'un particulier.

On entend par « PRESTATIONS » les services d'assistance informatique et internet à domicile assurés par PANNE DE CLIC au DOMICILE du CLIENT.

On entend par « PRODUITS » les différentes offres commerciales PANNE DE CLIC 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 dus à un matériel défectueux pour quelques 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.

PANNE DE CLIC[®] est une marque déposée de la société PANNE DE CLIC.

Article 2 - Objet :

PANNE DE CLIC permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de DOMICILE.

PANNE DE CLIC 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.

Si VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent sur votre lieu de DOMICILE à la date et l'heure convenues, PANNE DE CLIC ne pourra assurer les

PRESTATIONS. Le cas échéant PANNE DE CLIC sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 35 € TTC, non remboursable sous quelle que forme que ce soit et quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

Article 3 - Contenu des PRESTATIONS :

Les PRESTATIONS PANNE DE CLIC sont destinées à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ou toutes autres personnes du même foyer au même DOMICILE; 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 au DOMICILE du CLIENT.

Le CLIENT doit être dûment détenteur des droits d'utilisation liés aux 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.

Limite des PRESTATIONS :

PANNE DE CLIC 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 PANNE DE CLIC notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques 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 DOMICILE du CLIENT.

PANNE DE CLIC peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au DOMICILE 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 PANNE DE CLIC en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

Article 4 - Exclusions :

Les activités suivantes NE font PAS parties des PRESTATIONS PANNE DE CLIC :

- Ventes, locations d'équipements
- Réparation d'équipements de quelque sorte que ce soit

- Remplacement de composants de quelque sorte que ce soit
- Modification de l'intégrité physique des équipements
- Câblage électrique ou téléphonique
- Travaux de construction

Article 5 - Obligations de PANNE DE CLIC :

PANNE DE CLIC s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS définies à l'article 3 telles que mentionnées ci-dessus des présentes Conditions Générales.

Exonération de responsabilités :

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS PANNE DE CLIC, 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 PANNE DE CLIC.

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

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

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-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 ou de tout autre dysfonctionnement des matériels.

Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS PANNE DE CLIC et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par PANNE DE CLIC 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 - Tarifs :

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

Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validé d'un commun accord entre le CLIENT et PANNE DE CLIC.

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

Toutes PRESTATIONS effectuées au DOMICILE du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION. Au delà d'une (1) heure, le barème horaire s'applique. Toute heure commencée est due.

Article 8 - Fiscalité :

PANNE DE CLIC est une société de services à la personne agréée par l'État, sur l'ensemble du territoire national sous le n°: N/271107/F/093/S/083. Cet agrément permet au CLIENT ayant réglé une PRESTATION de bénéficier de 50% de réduction d'impôt des sommes engagées dans la limite de 1 000 € annuels. Sous réserve de modification de la législation en vigueur.

Article 9 - Règlement des PRESTATIONS :

Le taux horaire à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et PANNE DE CLIC et qui est mentionné sur la Fiche d'intervention qui sera remise au CLIENT à l'issue de la PRESTATION effectué par PANNE DE CLIC.

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 PANNE DE CLIC:

- Chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre de Mr Korngold
- Chèque Emploi Services Universel prépayé (CESU)

Concernant le règlement par Chèque Emploi Services Universel, aucun rendu de monnaie ne sera possible et ce conformément à la législation en vigueur. Le CLIENT pourra cependant régler une partie des sommes dues avec l'un de ces moyens de paiement et compléter avec un Chèque bancaire ou postal.

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

Bien que le tarif horaire des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et PANNE DE CLIC, le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION. Le cas échéant PANNE DE CLIC sera dans l'obligation de VOUS facturer un minimum forfaitaire de 35 € TTC, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

PANNE DE CLIC 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, PANNE DE CLIC sera dans l'obligation de VOUS facturer la durée déjà réalisée de

la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum de 1 heure de PRESTATION.

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

Article 10 - Pénalités :

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce.

Article 11 - Territoires :

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS de PANNE DE CLIC des présentes conditions générales sont applicables en France métropolitaine.

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, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de PANNE DE CLIC.

Le CLIENT autorise PANNE DE CLIC 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 PANNE DE CLIC de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client) .

Sauf indication contraire, il est entendu que PANNE DE CLIC 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 :

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 14 - 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 dont dépends PANNE DE CLIC.