

Conditions générales de prestation de services et de vente

En vigueur au 12/11/2021

ARTICLE 1 : Définitions et application des conditions générales de vente

Access'PC est une entreprise individuelle, représentée en la personne de Monsieur PRESSE Anthonin, immatriculée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Calvados sous le numéro 878 469 915 RM 14.

Son siège est situé 5 rue Claude CHAPPE – 14610 Epron, FRANCE.

Access'PC fournit toutes prestations de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique (notamment assistance, conseil et dépannage informatique). Le Client est informé des conditions générales de vente et peut les consulter sur le site Internet de Access'PC à l'adresse <https://www.access-pc.fr> ou en demander une copie lors d'une intervention.

En conséquence, le fait de commander une intervention à domicile et de fixer un rendez-vous avec Access'PC implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve des Conditions Générales de Vente.

ARTICLE 2 : Objet

Access'PC intervient sur site uniquement sur demande expresse du client ou dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques.

Au préalable de toute intervention sur site, les parties sont convenues de la date et du lieu d'exécution de la prestation.

Le Client dispose de 3 moyens pour effectuer une demande d'intervention :

- Sur le site internet www.access-pc.fr via le formulaire situé sur la page de contact
- Par téléphone au 07.81.74.47.10
- Par courrier électronique à l'adresse contact@access-pc.fr

Access'PC répondra au Client afin de déterminer ses besoins et de fixer un rendez-vous.

Dans le cas d'une intervention sur site, si le client ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), Access'PC ne pourra assurer les prestations.

ARTICLE 3 : Contenu des prestations

Les prestations de Access'PC consistent à :

- Dépanner le matériel
- Sécuriser le matériel et les données
- Sauvegarder et récupérer les données
- Assurer la maintenance d'un équipement ou d'un parc informatique
- Assurer le fonctionnement optimal de l'ordinateur du Client
- Installer et configurer le matériel
- Mettre en réseau les différents postes et périphériques informatiques
- Faire évoluer le matériel et/ou logiciel
- Former le client
- Assister et conseiller le client
- Installer, configurer tout logiciel, gratuit ou commercial fourni ou non par Access'PC
- Développement et mises à jour de site web

Elles s'adressent à tout client ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au client ou à toute personne désignée par lui. Access'PC se réserve le droit de faire évoluer ces prestations en en ajoutant, en les modifiant, en les

complétant ou en les supprimant, afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses interventions. Toutes les prestations précitées sont réalisées sur le lieu de résidence du client ou en atelier.

Pour des raisons de qualité de ses services, Access'PC commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations. Il est de la responsabilité exclusive du Client de s'assurer de la validité des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements.

ARTICLE 4 : Confidentialité

Dans le cadre de la réalisation des prestations, Access'PC peut être amenée à accéder aux fichiers personnels sur l'ordinateur du Client. Access'PC s'engage dès lors à respecter la vie privée de ses Clients. Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des prestations. Sauf demande expresse du client et uniquement à des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du Client n'est récupéré depuis son ordinateur vers les systèmes informatiques de Access'PC. Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, Access'PC se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes. Enfin, Access'PC ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques de clients qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

ARTICLE 5 : Limite des prestations

Lors des interventions au domicile du client, Access'PC ne pourra assurer la bonne fin de ses interventions si :

- L'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client sont non conformes aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur.
- De l'avis de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du client.
- De l'avis de l'intervenant, les équipements semblent avoir été, volontairement ou non, modifiés par le client.
- En cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation sollicitée.

De même, Access'PC se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si :

- Les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique ou par courrier électronique
- Le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant
- Le client ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs
- En cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le client a expressément demandé une intervention. Notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou s'il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client.

ARTICLE 6 : Limite de responsabilité

Le Client reste le seul 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. Néanmoins, Access'PC peut proposer au Client une prestation de sauvegarde de ses

données avant toute intervention. Compte tenu de l'instabilité des systèmes informatiques causée par certains virus, ou par des manipulations incorrectes du Client, il est possible que le Client soit amené à réinstaller complètement son système d'exploitation ainsi que tous les logiciels présents sur son ordinateur, soit sur conseil du technicien, soit parce que l'instabilité interdit toute utilisation correcte de l'ordinateur. La responsabilité de Access'PC dans une telle éventualité ne pourra être engagée.

ARTICLE 7 : Obligations et responsabilité de Access'PC

Access'PC s'engage à mettre tous les moyens techniques et humains pour assurer, dans des conditions optimales, les prestations au client. Access'PC ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations. Access'PC ne saurait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des prestations lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français. La responsabilité de Access'PC ne peut être engagée en cas de faute du client ou en cas d'erreur de manipulation du client ou d'utilisation non-conforme de ses équipements. Le client accepte que sa propre intervention ou celle de Access'PC sur un de ses équipements est susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de Access'PC.

Access'PC garantit toute ses prestations 30 jours à la condition expresse que l'équipement du client soit protégé par: Un antivirus à jour, Un pare-feu matériel ou logiciel autre que celui fourni avec le système d'exploitation Windows.

ARTICLE 8 : Obligations du client

Le client est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation. Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de Access'PC aurait besoin pour la bonne exécution de sa prestation. En cas d'intervention sur site du client (domicile et/ou bureau), le client ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de Access'PC durant toute la durée de l'exécution de la prestation. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le client ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit. En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant de Access'PC, le client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa prestation.

ARTICLE 9 : Tarifs et règlements

Les prix sont stipulés taxes incluses (T.T.C.). Les tarifs comprennent le déplacement et la prestation réalisée chez le client ou en atelier. Les tarifs sont disponibles sur www.access-pc.fr. Les tarifs applicables sont ceux communiqués au client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le client et Access'PC. Les prestations proposées par Access'PC sont indépendantes de toute facturation horaire, aucune somme ne peut être demandées à ce titre. Seule la prestation est facturée. Access'PC s'engage en cas de surcoût imprévisible avant le début de la prestation à en aviser le client immédiatement. Le client peut alors décider d'interrompre la prestation. Le règlement par le client est fait par l'un des moyens de paiement mis à sa disposition: Carte bancaire, Espèce,

Chèque pour les interventions à domicile, Virement. Dans le cas d'une intervention à distance, le paiement s'effectue par Carte bancaire.

ARTICLE 10 : Pénalités pour les clients professionnels

En cas de retard de paiement entre Access'PC et un professionnel de plus de 10 jours, le client professionnel se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée à un taux d'intérêt d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

ARTICLE 11 : Loi Informatique et Liberté & RGPD

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à Access'PC et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données personnelles communiquées par le Client sont destinées au traitement des prestations Access'PC. Sans ces données personnelles, Access'PC ne peut procéder à la réalisation des prestations. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant (loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978). Pour toute demande, le Client s'adresse à Access'PC par courrier à l'adresse suivante :

Access'PC
5 rue Claude CHAPPE
14610 Epron

Ou par mail à l'adresse anthonin@access-pc.fr

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 avec un client professionnel, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Caen.