

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'INTERVENTION DE L'ENTREPRISE « MON COACH INFORMATIQUE » du 01/10/11 modifiables sans préavis

Article 1 • Définitions

MON COACH INFORMATIQUE désigne l'ensemble des intervenants opérant sous la marque Mon Coach Informatique, qu'ils soient internes ou sous-traitants.

CLIENT désigne une personne physique ou morale agissant à des fins personnelles, professionnelle ou commerciale, bénéficiaire des prestations fournies par Mon Coach Informatique.

PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à chez le Client ou en atelier commercialisés par Mon Coach Informatique.

INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation demandée.

Article 2 • Objet et Contenu des prestations

Mon Coach Informatique propose d'effectuer, sur demande du Client, différentes prestations informatiques, réalisables chez le Client ou en atelier. Ces prestations seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment. En préalable à toute intervention, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention.

Les prestations de Mon Coach Informatique consistent à :

- Dépanner le matériel
- Sécuriser le matériel et les données
- Sauvegarder et récupérer les données
- Assurer la maintenance
- Installer et configurer le matériel
- Former le Client
- Faire évoluer le matériel et/ou logiciel
- Assister et conseiller le Client
- Mettre en réseau les différents postes informatiques.

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. Mon Coach Informatique 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. Ces prestations sont réalisées chez le Client et éventuellement en atelier.

Article 3 • Limite des interventions

Lors des interventions au domicile du Client, Mon Coach Informatique 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, Mon Coach Informatique se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le Client si :
- les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été pré-définies lors de la prise de rendez-vous téléphonique
- 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'évènement 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 si il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du Client. Dans tous ces cas et lorsque le technicien se sera déplacé, le montant du forfait de prestation sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la prestation.

Article 4 • Clause de parfaite information

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du Client. L'ensemble des clauses et conditions est réputé connu et expressément accepté par le Client au moment de la sollicitation de l'intervention et même si celui-ci n'a pas formellement apposé sa signature sur les présentes.

En conséquence, le fait de souscrire aux services de Mon Coach Informatique emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de prestations de services.

Article 5 • Formation du contrat

De convention expresse entre Mon Coach Informatique et le Client, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués. Il est expressément convenu entre les parties que le Client reconnaît dans ses rapports avec Mon Coach Informatique la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que celle des formulaires « Fiche d'intervention ». Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuées par Mon Coach Informatique.

Article 6 • Obligations du Client

Pour autant que cela soit raisonnablement nécessaire, le Client coopérera à l'exécution des Prestations. Le Client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation des Prestations. Le Client s'engage à permettre la réalisation des prestations le jour et selon les modalités horaires convenus. Il s'engage à prévenir Mon Coach Informatique de toute absence ou non-respect des horaires dans les meilleurs délais, et au minimum quarante-huit heures avant. A défaut, la prestation sera facturée à hauteur de 25 € TTC non remboursables.

Avant toute intervention, le Client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques. Le Client reste responsable des données présentes sur son installation informatique en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, Mon Coach Informatique ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données. Le Client s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements. Le Client s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remise par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, nécessaire à la réalisation des prestations. Le Client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que Mon Coach Informatique puisse intervenir dans les meilleures conditions. Le Client s'engage à établir et à 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 et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques. Le Client assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations (frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées) qui resteront à sa charge.

Article 7 • Tarifs et règlement

Les tarifs des interventions sont exprimés en euros et sont stipulés « TVA non applicable, art. 293 B du CGI ». Les tarifs comprennent le déplacement et la prestation réalisée chez le Client ainsi que les éventuels matériels. 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 Mon Coach Informatique. Dans le cas où la prestation ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du Client au rendez-vous fixé avec Mon Coach Informatique, la prestation sera facturée à hauteur de 25 € TTC non remboursables. Les tarifs sont stipulés au moment de l'intervention et sont payables à la fin de l'intervention, sauf convention contraire entre les parties. Le règlement est fait en globalité par chèque bancaire ou postal à l'ordre de Mon Coach Informatique ou en espèces directement au. Une facture est ensuite envoyée par courrier électronique au Client dans les meilleurs délais. En cas de retard de paiement, le Client 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 8 • Obligations et responsabilité de Mon Coach Informatique

Mon Coach Informatique ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations. Mon Coach Informatique s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au Client. Mon Coach Informatique 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 Mon Coach Informatique 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 Mon Coach Informatique 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 Mon Coach Informatique. D'une manière générale, au cas où la responsabilité de Mon Coach Informatique serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à Mon Coach Informatique, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le Client, sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes.

Article 9 • Conditions de garantie

Sauf les occasions (durée légale de garantie de trois (3) mois), les pièces détachées (cartes, mémoires, processeurs, modems, imprimantes, scanners, lecteurs) désignées sur le bon de commande et la facture sont garanties, contre tous vices et défauts de fonctionnement, pour une durée d'un (1) an à compter de la date de facture. Si le constructeur propose une date supérieure, le Client pourra la gérer lui-même avec le constructeur. Pour le Client ayant signé une extension de garantie avec Mon Coach Informatique et en cas de pièce ou appareil défectueux, Mon Coach Informatique se réserve le droit de les changer ou de les remplacer par un article de son choix de la même gamme. Pour les écrans LCD la garantie s'applique à partir de 7 pixels défectueux et 12 sous pixels défectueux. Les batteries des ordinateurs portables sont garanties 3 mois. Les blocs d'alimentation ou transformateur secteur des appareils ne sont pas pris sous la garantie.

Les interventions sous garantie « pièce » seront effectuées à l'atelier sauf garantie sur site souscrite par l'acheteur et indiquée sur la facture. Pendant la période de garantie ci-dessus définie, toute pièce ou sous-ensemble d'origine reconnu défectueux par nos services dans des conditions normales de fonctionnement sera remis en état ou échangé, au choix du vendeur, contre une pièce ou sous-ensemble neuf ou de bon fonctionnement. Cet échange ne prolonge pas la durée de la garantie de l'ensemble du matériel. En aucun cas le remplacement complet de l'appareil ne peut être exigé. La garantie ne couvre pas les frais de main d'œuvre. En aucun cas, l'immobilisation d'un appareil ne pourra donner droit à une indemnité pour quelque cause que ce soit. De même tous préjudice indirect, matériel ou immatériel, tel que par exemple la perte de données, perte de Clientèle, perte de revenu, de chiffre d'affaires ou plus généralement tous autres pertes ou dommages de même nature, ne peut donner lieu à aucune compensation financière de la part du vendeur.

Garantie système exploitation et logiciel:

Nous garantissons l'installation du système (Windows) pendant 1 mois si le Client nous présente une licence officielle valide. Dans tout autre cas, nous ne garantissons pas le système que nous installons.

La garantie du système à des limites, n'étant pas concepteur de logiciel, nous ne pouvons garantir les erreurs de programmations de logiciel que nous installons. Le Client aura la possibilité de se retourner vers la garantie du concepteur du logiciel en question. Il appartient au Client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. Les délais de livraison indiqués aux Clients se trouvant en dépendance des fournisseurs sont nécessairement donnés à titre indicatif.

Lors d'un kit évolution, Mon Coach Informatique détruira l'ancien matériel du Client.

Article 10 • Exclusion et réserve de garantie

Cette garantie n'est pas appliquée lorsque:

- Les pièces montées par le vendeur ont été remplacées par les pièces d'une autre origine.
- L'appareil a été transformé ou modifié d'une manière quelconque.
- Les marques, les numéros, les autocollants ont été enlevés ou modifiés.
- L'appareil est utilisé de façon anormale ou abusive, lorsqu'il a été mis en service
- Une intervention ou des réglages ont été effectués par une personne ne dépendant pas d'un distributeur agréé du vendeur au niveau de la maintenance.
- L'appareil est endommagé par des cataclysmes et autres sinistres (incendie, dégât des eaux, surtension, ...)
- L'appareil a été soumis à de « l'overclocking » c'est à dire l'accélération volontaire de la cadence du matériel.
- Le produit est soumis à des conditions d'utilisation incompatibles avec celles préconisées par le vendeur, (tel qu'un taux d'humidité excessif comme un usage maritime, poussière excessive) qui pourrait endommager l'alimentation et les composants électroniques.
- L'installation doit être équipée d'onduleur nécessairement branché sur une prise comprenant la terre.
- Le système été désinstallé ou changé suite à notre travail.

Article 11 • Commandes

Toute remise de commande implique de la part de l'utilisateur l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente. Si un article se révèle indisponible et ce, à postérieurement à la commande, le prestataire en informe dans les meilleurs délais le Client et lui adresse en échange un produit équivalent. Le Client n'est alors pas en mesure de refuser et ne peut pas réclamer un dédommagement différent à ce titre. Les offres faites par nos intervenants, ou téléphoniquement, ne constituent engagement de notre part que lorsqu'elles ont été confirmées par écrit. Les prix sont bloqués à la signature du bon de commande par le Client. En aucun cas on ne peut revenir sur les prix qui ont été signés, qu'ils soient à la hausse ou la baisse. Lors de l'enregistrement de la commande, l'acheteur devra verser un acompte de 30 % du montant global de la facture, le solde devant être payé à réception des marchandises.

Article 12 • Délai

Les dépassements du délai de livraison ne peuvent en aucun cas donner lieu à des dommages intérêts ou à l'annulation des commandes en cours.

Article 13 • Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés sur le site internet de Mon Coach Informatique n'ont pas de caractère contractuel. Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs.

Mon Coach Informatique ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

Article 14 • Loi Informatique et Liberté

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à Mon Coach Informatique 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. Le Client autorise Mon Coach Informatique à communiquer ces données à des entreprises tierces pour satisfaire au besoin de la gestion 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 Mon Coach Informatique par courrier recommandé à l'adresse suivante : Mon Coach Informatique – BP 60716 – 35400 SAINT-MALO

Article 15 • Confidentialité

Une charte de qualité interne à Mon Coach Informatique garantit au Client un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques. Mon Coach Informatique s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le Client. Cependant, dans le cas où les supports informatiques du Client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, Mon Coach Informatique se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, Mon Coach Informatique ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques du Client qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

Article 16 • Loi applicable, Réclamations, litiges

Le présent contrat est régi par la loi française. En cas de réclamation ou de litige, le Client est invité à s'adresser par courrier recommandé à : Mon Coach Informatique – BP 60716 – 35400 SAINT-MALO. Mon Coach Informatique et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige découlant des présentes conditions générales. A défaut de règlement amiable, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente.