

Conditions générales de vente

Applicables au 17/09/2020 et modifiables sans préavis.

Les présentes Conditions générales de vente constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles encadrent les conditions dans lesquelles l'Entreprise fournit ses Services à ses clients particuliers, qui lui en font la demande par voie directe ou par support papier.

Elles s'appliquent à tous les Services fournis par l'Entreprise pour tous les clients, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur un document du client, notamment ses conditions générales d'achat.

Elles sont communiquées systématiquement au client qui en fait la demande.

Définitions:

Client: désigne toute personne qui passe une commande par les canaux mis à disposition par l'entreprise: Appel téléphonique, E-mail, Formulaire en ligne et réseaux sociaux.

Commande: désigne toute demande de prestation passée par le Client en vue de bénéficier des services de l'Entreprise ;

Conditions Générales de Vente ou **CGV** désignent le présent document ;

Services désigne toutes les prestations de service proposées par l'Entreprise (voir Article n°1) ;

L'Entreprise désigne l'entreprise Dépannage Maintenance Conseil, SIREN: 887558161 00014, représentée par M David MALFROY CAMINE et dont le siège social est situé à La Côte Saint André (38260).

Article 1 - Objet

Les conditions générales de vente décrites ci-après, détaillent les droits et obligations de l'auto-entreprise Dépannage Maintenance Conseil, et de son client dans le cadre de la vente des services suivants :

- Prestations de services informatiques
- Dépannage logiciel d'ordinateurs, tablette, Smartphones et périphériques ainsi que tous les équipements numériques dès lors qu'ils sont connectés à internet ou permettent le partage des données et la connexion à internet.
- Formations et cours particuliers liés aux appareils suivants: ordinateurs, tablette, Smartphones et périphériques ainsi que tous les équipements numériques dès lors qu'ils sont connectés à internet ou permettent le partage des données et la connexion à internet.

Toute prestation accomplie par la société Dépannage Maintenance Conseil implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions générales de vente.

Article 2 - Tarifs

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la passation de la Commande, tels qu'établis sur le devis fourni au Client ou selon le barème indiqué dans la rubrique « Tarifs » sur le site internet : www.dmc-assistance.fr. Ils sont libellés en euros et présentés hors taxe (HT).

Prestation à domicile:

Les montants indiqués dans la rubrique Tarifs du site internet, sont exigibles dès la première minute d'intervention de chaque plage horaire entamée.

Prestation à distance:

Montant exigible dès la première minute d'intervention de la plage horaire entamée.

Packs d'heures:

Le client peut avoir recours au nombre d'heures contractées dans une durée limite de 1 an après la fourniture de la première prestation incluse dans son offre.

Au delà de cette échéance, le crédit restant ne peut être exigé par le client.

La durée minimum de chaque prestation commandée par le client dans le cadre de son offre "pack d'heures" ne doit pas être inférieure à 30 minutes indivisibles par demande d'intervention pour les prestations à distance, et une heure indivisible pour les prestations à domicile.

Frais de déplacement :

Dans le cadre des prestations à domicile, l'entreprise facture des frais de déplacements forfaitaires, lorsque la prestation se trouve dans les zones déterminées par elle-même et dont les limites géographiques peuvent être consultées dans la rubrique "Tarifs" du site internet.

Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée en raison de l'absence non justifiée du Client au rendez-vous fixé avec l'entreprise, le Client devra s'acquitter des frais de déplacement comme mentionnés ci dessous.

Frais de déplacement, si absence du client au domicile			
Zone	1	2	3
Tarif	20€ HT	20€HT	30€HT

L'entreprise bénéficie de la franchise en base de TVA (TVA non applicable, art. 293B du CGI). Par conséquent, le client ne paie à l'entreprise rien de plus que le montant Hors Taxes indiquée sur sa facture, sans majoration liée à la TVA, tant que l'entreprise bénéficie de la franchise en base.

L'entreprise s'accorde le droit de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, elle s'engage à facturer les marchandises commandées aux prix indiqués lors de l'enregistrement de la commande

L'Entreprise pourra octroyer au Client des réductions de prix, remises et rabais en fonction selon ses propres conditions.

Article 3 - Escompte

Aucun escompte ne sera consenti en cas de paiement anticipé.

Article 4 - Modalités de paiement

Le règlement des commandes s'effectue :

- soit par espèces;
- soit par chèque ;
- soit par carte bancaire ;
- soit par virement bancaire;
- soit par voie électronique.

Le client s'engage à payer l'ensemble des frais liés à la prestation de services dont il a bénéficié conformément au devis et/ou à la facture établis. En cas de retard de paiement, le Client devra s'acquitter des pénalités et de l'indemnité pour frais de recouvrement, comme indiqué à l'article 5 de ce document.

Article 5 - Retard de paiement

Le prix est payable en totalité sous 30 (trente) jours à compter de la date de facturation, sauf dans le cas d'un paiement en espèces. Le règlement en espèces s'effectue auprès de l'intervenant, sur place, le jour de la prestation.

Le règlement sous 30 jours s'effectue par virement bancaire, par chèque à l'ordre de David MALFROY CAMINE.

Si le paiement intervient au-delà de la date convenue sur la facture, l'acheteur devra verser à l'Entreprise une pénalité de retard dont le taux est égal au taux pratiqué par la Banque centrale européenne pour son opération de refinancement majoré de 10 points de pourcentage.

L'opération de financement retenue est la plus récente à la date de la commande des prestations de Service.

À compter du 1er janvier 2015, le taux d'intérêt légal sera révisé tous les 6 mois (Ordonnance n°2014-947 du 20 août 2014). Cette pénalité est calculée sur le montant toutes taxes comprises (TTC) de la somme restante due, et court à compter de la date d'échéance du prix sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire et entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Articles 441-6, I alinéa 12 et D. 441-5 du code de commerce.

Aucune compensation ne pourra être effectuée par le Client entre des pénalités de retard dans la fourniture des prestations commandées et des sommes dues par le Client à l'Entreprise au titre de l'achat de Services.

En cas de surcoût imprévisible de l'intervention, Dépannage Maintenance Conseil s'engage à en informer préalablement le Client qui pourra alors décider ou non d'interrompre la prestation.

En cas de non respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, l'Entreprise se réserve en outre le droit de suspendre la fourniture des prestations de services commandées par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations et d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

Article 6 - Clause résolutoire

Si dans les trente jours qui suivent la mise en œuvre de la clause " Retard de paiement ", l'acheteur ne s'est pas acquitté des sommes restant dues, la vente sera résolue de plein droit et pourra ouvrir droit à l'allocation de dommages et intérêts au profit de la société Dépannage Maintenance Conseil.

Article 7 - Commande et réalisation de la prestation

La prestation de Service commandée sera assurée par : L'Entreprise représentée par M. David MALFROY CAMINE.

L'Entreprise s'engage à respecter au mieux les délais annoncés lors de la passation de la Commande. Cependant, elle ne peut en aucun cas être tenue responsable pour les retards de réalisation de prestation occasionnés en raison de fautes qui ne lui sont imputables.

Pour le bon déroulement de certaines prestations, le matériel pourra être amené dans les locaux de l'entreprise après accord du Client et signature d'un bon de prise en charge.

L'intervenant a le pouvoir d'interrompre à tout moment l'intervention, si celle-ci est exécutée dans les conditions suivantes:

- ce dernier suspecte le Client de ne pas l'avoir averti de modifications de son équipement.
- si le Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession.
- si les conditions de travail sur le site sont de nature à mettre sa sécurité en danger.

Dans tous les cas où la prestation est interrompue par le technicien pour quelque cause que ce soit, la prestation sera due avec une facturation minimale des frais de déplacement.

Dépannage Maintenance Conseil offre une garantie de trente jours, à compter de la prestation sur certaines de ses interventions. Durant la période couverte par la garantie, l'Entreprise s'engage à intervenir auprès du Client pour effectuer la prestation comme initialement prévue dans le devis, à condition que la cause et la nature du problème rencontré soient strictement identiques. Cependant, cette garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Pannes et dysfonctionnements provenant de causes externes, comme un accident, une mauvaise utilisation, des problèmes d'alimentation électrique, la force majeure, la foudre ou un sinistre survenu suite à la prestation.
- Pannes et dysfonctionnements faisant suite à une nouvelle intervention effectuée par un Tiers (professionnel ou non).
- Pannes et dysfonctionnements faisant suite à une utilisation non conforme aux instructions relatives à la prestation, d'une utilisation abusive ou négligente du Client.
- Dommages occasionnés par une mauvaise utilisation de logiciels, par des virus ou par des intrusions informatiques survenues à la suite de la prestation.

Le Client disposera d'un délai de 30 jours à compter de la fourniture des prestations et de la réception de celles-ci pour émettre, par écrit, ses réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de l'Entreprise.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et délais par le Client.

Dépannage Maintenance Conseil interviendra dans les plus brefs délais et à ses frais, pour rectifier les prestations fournies dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

Article 8 - Droit de rétractation

Le Consommateur dispose d'un droit de rétractation de à compter de la passation de la Commande, sauf pour les produits mentionnés à l'article L. 221-28 du Code de la consommation tel que reproduit ci-dessous :

"Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats

1. De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
2. De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
3. De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
4. De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
5. De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
6. De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
7. De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
8. De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
9. De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;

10. De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
11. Conclues lors d'une enchère publique ;
12. De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
13. De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation."

Pour exercer ce droit de rétractation, le Consommateur envoie une déclaration de rétractation à l'adresse contact@dmc-assistance.fr

Il sera remboursé de la totalité des frais versés pour la prestation de services dans les 14 jours suivant la prise de connaissance par l'Entreprise de sa déclaration de rétractation. Le remboursement sera fait par le même moyen de paiement que celui utilisé à l'achat.

Cependant, si la prestation de services est déjà entamée à la date de la prise de connaissance de la rétractation par l'Entreprise, la valeur correspondant à la prestation de service déjà effectuée sera déduite du remboursement. Ce dernier sera opéré par le même moyen de paiement que pour l'achat.

Article 9 - Traitement des données personnelles

La commande de prestations de services par le Client peut entraîner le traitement de ses données à caractère personnel.

Ces données personnelles sont nécessaires au traitement de sa Commande et à l'établissement de ses factures le cas échéant, ainsi qu'à l'amélioration des services proposés sur l'Entreprise. Ces dernières ne sont pas vendues à titre commercial.

Si le Client refuse le traitement de ses données, il lui est demandé de s'abstenir de recourir aux services de l'Entreprise.

Par ailleurs, conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose, à tout moment, d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, de modification et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse suivante : contact@dmc-assistance.fr.

L'Entreprise peut avoir recours à des sociétés tierces pour effectuer certaines opérations. Le Client accepte que ces sociétés tierces puissent avoir accès à ses données pour permettre la réalisation de sa commande. Ces sociétés tierces n'ont accès aux données collectées que dans la cadre de la réalisation d'une tâche précise en lien direct avec l'activité de l'entreprise.

L'Entreprise reste responsable du traitement de ces données.

Par ailleurs, le Client peut être amené à recevoir des informations ou des offres commerciales de la part de l'Entreprise.

Le Client peut à tout moment s'opposer à la réception de ces offres commerciales, en faisant la demande par mail à l'adresse: contact@dmc-assistance.fr ou par lien de désinscription présent en bas de page des courriels concernés.

En outre, les informations des Clients pourront être transmises à des tiers sans leur accord exprès préalable afin d'atteindre les buts suivants :

- respecter la loi ;
- protéger toute personne contre des dommages corporels graves, voire la mort ;
- lutter contre la fraude ou les atteintes portées à l'Entreprise ou à ses utilisateurs ;
- protéger les droits de propriété de l'Entreprise.

Article 10 - Responsabilité

Dans le cadre des prestations de services effectuées chez le Client ou dans les locaux de l'Entreprise, le Client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de Dépannage Maintenance Conseil ne peut donc être engagée.

Le Client doit effectuer une copie de sauvegarde de ses données et programmes.

L'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte ou de destruction de données et programmes, qui pourraient survenir lors d'un incident de quelque nature que ce soit, à l'occasion de la réalisation de sa prestation de service.

L'Entreprise ne pourra être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect dont la cause serait due à un problème matériel, logiciel, ou en cas de perte de données.

Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur le ou les disques durs ainsi que sur tout support amovible (disque dur externe, clé USB, DVD, carte mémoire...).

Enfin, l'Entreprise ne pourra être tenue pour responsable des dommages consécutifs à un retard dans l'intervention.

Article 11 - Force majeure

La responsabilité de la société Dépannage Maintenance Conseil ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil.

Article 12 - Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le client peut faire appel au médiateur suivant:

Si aucune résolution n'a été trouvée, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de VIENNE.