

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES applicables au 1^{er} février 2015 et modifiables sans préavis

Article 1 – Définitions

On entend par « Theotech », Theotech – SAS – 9, rue Hassard – 75019 PARIS – SIRET: 809 547 000 13 R.C.S. PARIS.
On entend par « Client » la personne bénéficiaire des prestations de Theotech et celui qui paye les Prestations.
On entend par « Prestations » les services de dépannage, formation et d'assistance assurés par Theotech auprès du Client.
On entend par « Pannes », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au Client.
On entend par « Données », les documents, photos, musique et vidéos présents sur le matériel du client.
On entend par « Equipements », les appareils informatiques (ordinateur, smartphone, tablette, imprimante, appareils réseaux, ...) du client.

Article 2 – Objet

Theotech 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.

Article 3 – Contenu des Prestations

Les Prestations Theotech sont destinées :

- à assister, conseiller, informer, former le Client ou toute personne désignée par lui.
- à l'assister dans ses démarches administratives nécessitant l'utilisation d'un appareil informatique.
- à aider à l'installation, la configuration de ses équipements.
- à aider à résoudre les Pannes de ces équipements.

Cette liste est non exhaustive, et Theotech est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses prestations.

Le Client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses 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.

Article 4 – Clause de parfaite information

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 01/02/2015 et 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.

Ces conditions générales sont consultables en permanence sur le site : www.futureinformatique.fr.

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

A défaut de contrat spécifique conclu entre le prestataire et son client, les prestations effectuées sont soumises aux conditions générales de vente ci-après. Toute commande passée ainsi que tout contrat conclu avec Theotech impliquent l'adhésion pleine, entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente. Le fait que le prestataire ne mette pas en œuvre l'une ou l'autre clause établie en sa faveur dans les présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme une renonciation de sa part à s'en prévaloir.

Article 5 – Formation du contrat

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro au 01 42 15 31 25 ou par e-mail à l'adresse suivante : infos@futureinformatique.fr

De convention expresse entre Theotech 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.

Article 6 – Réalisation des prestations

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le Client et formalisées par accord oral. Conformément à la loi en vigueur, le Client bénéficie d'un délai de 7 jours calendaires pour se rétracter, à compter de l'acceptation du rendez-vous. Toute intervention s'entend pour une durée minimale d'une heure. La réalisation de la prestation de service a lieu exclusivement dans un cadre privé.

De même, toute intervention de Theotech, ponctuelle ou régulière, sera réalisée exclusivement pour des services aux particuliers tel que le prévoit la Loi Borloo. Les dates et horaires des interventions convenues avec le Client lui sont confirmés par écrit sur demande. Si le Client souhaite annuler ou reporter une intervention, il doit en informer Theotech au moins 48 heures avant la réalisation initialement prévue. En cas d'absence du Client lors d'une intervention où sa présence était prévue, la prestation sera considérée annulée du fait du Client, passé un délai d'attente de 15mn.

De manière générale, si l'intervenant à son arrivée au domicile du Client, constate qu'il ne peut réaliser sa mission du fait du Client, la prestation est considérée comme due. Le Client sera alors forfaitairement redevable de 1h d'intervention. En aucun cas, le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle prestation ultérieurement.

Les interventions Theotech se déroulent du lundi au samedi entre 9H00 et 18H30.

Article 7 – Limite des Prestations

Theotech 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 Theotech notamment si les équipements sont inaccessibles, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou s'il est impossible d'accéder aux locaux du Client, si l'état du matériel est à ce point défectueux que le dit matériel ne pourra supporter le travail effectué.

Theotech peut immédiatement cesser d'assurer ses Prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux du Client 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.

Article 8 – Exclusions

Theotech se réserve le droit d'exclure toutes interventions hors de son champ de compétences.

Dans le cadre de l'assistance administrative : il est entendu que Theotech apporte une aide pour remplir les formulaires mais qu'il n'entre pas dans nos qualifications de déterminer le contenu (ex : montant à reporter dans une déclaration d'impôts).

Article 9 – Obligations de Theotech

Theotech s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des Prestations définies à l'article 4 telles que mentionnées ci-dessus des présentes Conditions Générales.

Theotech s'engage à proposer dans les meilleurs délais un remplaçant à l'intervenant désigné pour réaliser le rendez-vous en cas d'absence.

Exonération de responsabilités :

Le Client est informé que l'intervention peut entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le Client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de Theotech.

Theotech ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations.

Theotech n'est pas responsable ni du bon fonctionnement du réseau internet, ni de l'équipement matériel et des logiciels du Client, ni de la qualité de sa connexion internet.

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

La responsabilité de THEOTECH ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Poste de Travail et/ou du ou des Produits installés. La responsabilité de Theotech ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client. La responsabilité de Theotech ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

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 Theotech en cas de pertes totales ou partielles de données de quelle que sorte que ce soit, ou en cas de perte de jouissance de la part du Client des équipements multimédia, ne peut être engagée.

Article 10 – 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 et 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.

Le Client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des Prestations de Theotech et notamment les frais d'électricité, de téléphone, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Theotech sont et restent à sa charge. En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelle forme que ce soit.

Le Client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés par l'intervenant comme gênant pour assurer les Prestations.

Clause de non-sollicitation :

Le Client s'engage à ne pas solliciter de services auprès de son intervenant en dehors du cadre contractuel défini avec Theotech et à ne pas proposer ni accepter l'emploi direct de son intervenant pour quelque tâche que ce soit, sauf accord express de Theotech ceci pendant la durée de la prestation de services et sur une année supplémentaire en cas de cessation de la prestation.

Article 11 – 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 validés d'un commun accord entre le Client et Theotech. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date d'élaboration du devis et disponibles sur notre site internet pour une libre consultation.

Toute prestation effectuée dans les locaux du Client donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de la Prestation.

Article 12 – Règlement des Prestations

Le tarif à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le Client et Theotech, fonction du temps de la prestation. Toute demi-heure entamée est considérée comme due.

Le règlement par le Client est fait en globalité immédiatement à la fin de la Prestation ou lors de la première intervention dans le cas de souscription d'un crédit d'heures, remis directement à l'intervenant par l'un des moyens de paiement acceptés par Theotech.

Les crédits d'heures ne peuvent être utilisés que dans le cadre de prestations comme défini dans les présentes conditions générales de prestations. Ils seront décomptés par tranches de trente minutes, avec un minimum d'intervention d'une heure.

La facture sera envoyée au Client par courriel à sa demande.

Le Client a toute la liberté pour refuser le commencement de la Prestation. Le cas échéant Theotech sera dans l'obligation de lui facturer un minimum forfaitaire, non remboursable sous quelle forme que ce soit. Toute annulation ou report de rendez-vous moins de 48 heures à l'avance donnera lieu à la facturation de la prestation.

Theotech s'engage, en cas de surcoût imprévisible durant la Prestation, à en aviser le Client qui peut alors décider d'interrompre la Prestation. Le cas échéant, Theotech sera dans l'obligation de lui facturer la durée déjà réalisée, avec un minimum d'une heure de Prestation.

Les tarifs des Prestations et des Produits sont modifiables sans préavis.

DROIT DE RETRACTATION :

Le client dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze (14) jours francs pour déclarer qu'il souhaite exercer ce droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Ce délai de rétractation court à compter de la date de conclusion du contrat concerné (prise de rendez-vous), c'est-à-dire de passation de la commande concernée. Durant ce délai, le service ne peut commencer à recevoir une quelconque exécution.

Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Le droit de rétractation s'exerce sans frais et sans pénalité.

Par exception, le client qui souhaite bénéficier du service dès la conclusion du contrat, avant la fin de ce délai de rétractation donne son accord exprès. Le client ne pourra pas exercer son droit de rétractation si le service est pleinement exécuté à la fin du délai de rétractation, à condition que l'exécution du contrat ait commencé avec l'accord exprès de ce dernier et qu'il ait expressément renoncé à son droit de rétractation.

Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier à Theotech sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier postal en recommandé avec accusé de réception.

Remboursements

En cas d'exercice de son droit de rétractation par le client, lui remboursera l'ensemble des sommes versées, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter du jour où Theotech est informée de la décision de rétractation du client par courrier en recommandé avec accusé de réception.

Si le client a demandé à commencer à bénéficier du service au cours du délai de rétractation mais que le service n'a pas été pleinement exécuté, il sera redevable à l'égard de Theotech d'un montant correspondant au service fourni jusqu'au moment où il a informé Theotech de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionné par rapport au montant du service.

Article 13 - Déduction Fiscale

L'assistance informatique à domicile ainsi que l'assistance administrative à domicile sont reconnue comme « service à la personne » selon la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005.

Theotech, conformément à l'agrément d'Etat obtenu, s'engage à faire parvenir au CLIENT une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir la réduction fiscale de 50% (cinquante pour cent) du montant de ou des interventions facturées. Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction d'impôt précitée. Cette dernière sera envoyée exclusivement par mail entre mars et avril de chaque année.

Article 14 – Pénalités

En cas de retard de paiement, le Client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à 8% ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Nos conditions de vente ne prévoient pas d'escompte pour paiement anticipé.

Article 15 – Confidentialité

Theotech et ses intervenants s'engagent à :

- à ne pas divulguer les informations confidentielles qui lui auront été communiquées par le Client dans le cadre de sa mission à des tiers externes à la société.
- à ne pas réaliser de prestations en dehors du périmètre défini entre Theotech et le Client.

Article 16 – Utilisation des données mail du Client

En signant les présentes conditions générales de vente, le client accepte de recevoir des informations sous forme de courrier électronique en provenance uniquement de Theotech. Il pourra demander à être retiré de notre liste de diffusion par simple appel téléphonique au 01 42 15 31 25, par mail (à infos@futureinformatique.fr) ou courrier.

Article 17 – Assurances et Responsabilités

Theotech déclare être assuré en Responsabilité Civile Professionnelle (corporel, matériel et immatériel) pour les dommages qui pourraient être occasionnés par l'intervenant. Tout dommage devra alors être signalé immédiatement par le Client et confirmé par lettre recommandée au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation.

L'intervenant ne peut recevoir du Client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

Article 18 – Informatique et Libertés

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant ses nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse du siège social.

Article 19 – Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat est gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du Client en tant que consommateur.

Article 20 – Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales est de la compétence de la juridiction du tribunal de proximité de Theotech.