

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION

Généralités :

Info Déclic Pro est une société unipersonnelle, créée sous le statut d'auto-entrepreneur, de services à domicile, de Formation, d'Assistance, de Conseils et de toutes autres prestations de services en relation avec les nouvelles technologies de l'informatique.

On entend par « Client » ou « Vous » le bénéficiaire des prestations d'**Info Déclic Pro**.

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par **Info Déclic Pro** sur le lieu de résidence du client.

On entend par « PRODUITS » les offres commerciales **Info Déclic Pro** 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 quelle que soit la raison, et SEULEMENT ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le client.

Info Déclic Pro[®] est une marque déposée de la société **Info Déclic Pro**.

Objectifs :

Info Déclic Pro permet au client de bénéficier des prestations sur son lieu de résidence.

Info Déclic Pro 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 résidence à la date et l'heure convenues, **Info Déclic Pro** ne pourra assurer les prestations. Le cas échéant **Info Déclic Pro** sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 20 € T.T.C., non remboursable, quelle que soit la forme et quelle que soit la prestation à laquelle vous auriez souscrit.

Contenu :

Les prestations d'**Info Déclic Pro** sont destinées à assister, conseiller, informer, former le client ou toutes autres personnes du même foyer ; 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 sur le lieu de résidence du client.

Le client se doit d'être à jour des 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 :

Info Déclic Pro 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 d'**Info**

Déclic Pro notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que soient les raisons, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client.

Info Déclic Pro peut immédiatement cesser d'assurer ses prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au lieu de résidence 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 service 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 d'**Info Déclic Pro** en cas de pertes totales ou partielles de données de quelle que soit la sorte ne peut être engagée.

Exclusions :

Les activités suivantes NE FONT PAS parties des PRESTATIONS d'**Info Déclic Pro**

- Locations d'équipements
- Modification de l'intégrité physique des équipements
- Câblage électrique ou téléphonique
- Travaux de construction

Obligations d'**Info Déclic Pro** :

Info Déclic Pro s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations mentionnées ci-dessus des présentes Conditions Générales.

De convention expresse entre les parties, **Info Déclic Pro** n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

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 (CDRom, Disquette, DVDRom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

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

Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênants pour assurer les prestations

Tarifs :

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros.

Les tarifs sont communiqués au client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et Info Décllic Pro au début de la prestation.

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

Conditions applicables aux ventes à domicile et avec démarchage :

Si vous voulez annuler votre commande, vous pouvez utiliser le [formulaire téléchargeable](#).

Ci-après reproduction des articles L 121.23 - 121.24 - L 121.25 - L 121.26 du code de la consommation en matière de démarchage à domicile.

Article L 121.23

Les opérations visées à l'article L 121.21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter à peine de nullité, les mentions suivantes:

- 1) Nom du fournisseur et du démarcheur
- 2) Adresse du fournisseur
- 3) Adresse du lieu de conclusion du contrat
- 4) Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés
- 5) Conditions d'exécution du contrat notamment les modalités et le délai de livraison des biens ou d'exécution de la prestation de services
- 6) Prix global à payer et modalités de paiement en cas de vente à tempérament ou à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminés dans les conditions prévus à l'article L313.1
- 7) Faculté de renonciation prévue à l'article L 121.25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et de façon apparente, le texte intégral des articles L 121.23, L 121.24, L121.25 et L 121.26.

Article L121.24

Le contrat visé à l'article L 121.23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L121.25 Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L121.25

Dans les sept jours fériés compris à compter de la commande ou à l'engagement d'achat, le client à la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un

dimanche ou un jour férié ou chômé, il est protégé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L121.27.

Article L121.26

Avant l'expiration de délai de réflexion prévu à l'article L121.25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque, ni aucun engagement, ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. En ce cas, la commande devra être annulée suivant le formulaire détachable joint au devis, lequel devra être renvoyé en recommandé avec accusé de réception à l'Agence mentionnée sur le contrat au plus tard le septième jour à partir de la commande

Fiscalité :

Info Déclik Pro est exempté de TVA (statut d'auto-entrepreneur), article 293 B du CGI.

Règlement :

Le prix à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et **Info Déclik Pro** et qui est mentionné sur la fiche d'Intervention qui sera remise au client à l'issue de la prestation effectuée par **Info Déclik Pro**.

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 **Info Déclik Pro** :

- Espèces au comptant,
- Chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre d'**Info Déclik Pro**
- Chèque emploi service universel (CESU) qui s'adresse aux particuliers pour payer l'ensemble des services à la personne et d'aide à domicile.

La facture sera transmise au client à l'issue de la prestation.

Bien que la prestation ait été validée d'un commun accord entre le CLIENT et **Info Déclik Pro**, le client a toute liberté pour refuser le commencement de la prestation. Le cas échéant **Info Déclik Pro** sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 20 € T.T.C., non remboursable, quelle que soit la forme et quel que soit le produit auquel vous auriez souscrit.

Info Déclik Pro 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, **Info Déclik Pro** sera dans l'obligation de vous facturer le forfait de la prestation déjà réalisée.

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis.

Pénalités :

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité 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.

Juridiction applicable :

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français, Info Déclic Pro n'intervenant qu'en France.

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence du tribunal de commerce ou du tribunal civil de Metz.

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.