

Conditions Générales d'Interventions Informatiques

Définition de l'entreprise L.G Informatique :

L.G Informatique est une entreprise de prestations de services Informatiques (Assistance, Conseil, Formation, Maintenance, Installation, Entretien, Dépannage) ainsi que tout autre service en relation avec les nouvelles technologies de l'informatique.

Le client est défini comme étant la société ou la personne signataire et acceptant les présentes conditions générales d'interventions.

L'adresse de réception postale est la suivante :

L.G Informatique

15, rue des Pyrénées

64530 Pontacq

L'entreprise L.G Informatique est sous le statut juridique « Entrepreneur individuel »
SIRET 751 691 007 00064 code APE 95.11Z

Article 1 : Objet

L.G Informatique intervient à domicile pour les particuliers et sur site pour les professionnels, sur demande de ce dernier effectuée par téléphone ou par courrier (électronique ou postal).

Au préalable de 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 et d'envisager les possibilités de dysfonctionnements en cas d'une panne du matériel.

Lors d'une intervention, 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), L.G Informatique ne pourra assurer les conditions liées à l'intervention prévue et se détache de toute obligation relative à l'accord d'obligation de résultat convenu.

Article 2 : Description des prestations

Les prestations de L.G Informatique sont de nature à :

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

De tout client ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique ou multimédia appartenant au client ou à toute personne désignée par lui.

Cette liste est non exhaustive, L.G Informatique se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer toute prestation précédemment énumérée sans avis d'annonce préalable, et que l'entreprise jugera utile 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 site du client ou en atelier.

Le client s'engage à 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 au bon déroulement des interventions.

Le succès et la durée effective d'une intervention dépendant en partie de la facilité d'accès, des performances, de l'état ou de la configuration de l'équipement matériel, logiciel, électrique ou téléphonique placés sous la responsabilité du client ou d'un tiers. Les estimations de durée d'intervention données par l'entreprise L.G Informatique, y compris par écrit, sont indicatives et n'ont pas valeur d'engagement contractuel ou d'acceptation d'une obligation de résultat.

Article 3 : Limite des interventions

Lors des interventions sur site du client, L.G 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 est non conforme 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 logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation sollicitée.

De même, L.G Informatique se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si :

- Les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies 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'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 intervention, notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation

électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au site du client.

Le client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

Ces sauvegardes sont réputées fiables et correctes. Le client possède les connaissances nécessaires à la restitution de ces sauvegardes.

La responsabilité de l'entreprise L.G Informatique en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

Le client ne saurait en aucun cas tenir l'entreprise L.G Informatique pour responsable de toute perte, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention, en particulier en cas d'utilisation ou de volonté d'utilisation par le client d'équipements ou de logiciels obsolètes ou inadaptés, non mis à jour, en mauvais état, sans documentation, sans supports originaux d'installation ou ne faisant plus l'objet d'un support actif de la part du fabricant ou de l'éditeur.

L'entreprise L.G Informatique ne peut notamment pas garantir le bon fonctionnement de tout équipement ou logiciel fourni ou réalisé par un tiers dont l'installation ou l'utilisation aurait elle-même déjà impliqué ou impliquerait l'acceptation par l'utilisateur d'une limitation ou d'une exonération de la responsabilité de son fabricant, auteur ou éditeur quant à son usage, ses performances, sa fiabilité, sa compatibilité ou sa conformité.

Article 4 : Engagements de l'entreprise L.G Informatique

L.G Informatique s'engage à fournir les moyens techniques nécessaires à l'exécution des prestations énumérées à l'Article 2 des présentes conditions générales d'intervention.

Dans le cadre des interventions sur site ou à domicile, L.G Informatique s'engage tacitement à intervenir dans les conditions suivantes :

- Rapidité de l'intervention

L.G Informatique s'engage à recontacter le client dans les 48h (QUARANTE-HUIT HEURES) ouvrées suivant l'appel téléphonique ou l'envoi du formulaire électronique sollicitant l'intervention pour définir les modalités de prise de rendez-vous.

- Intervention sur site

L.G Informatique intervient uniquement sur site du client, dans les délais convenus lors de la prise de rendez-vous.

L.G Informatique traite toutes les demandes de la clientèle 6j/7, de 8h à 20h.

- Le suivi post-intervention gratuit est de 30 jours suite à une ou des pannes logicielles en retour atelier. Ne sont pas pris en garantie SAV les pannes informatiques n'ayant aucune corrélation avec la panne du départ.

L.G Informatique s'engage à suivre et, le cas échéant, à intervenir à nouveau sur le matériel qui a été rendu au client après intervention durant une période de 30 jours (TRENTE JOURS) calendaires, à partir de la date de ladite remise en état du matériel, sans frais supplémentaire.

Ce suivi post-intervention ne portera que sur l'intervention qui a eu lieu et non sur un nouveau dysfonctionnement.

- Une facturation des prestations transparente

La facturation pour la (les) prestation(s) sollicitée(s) sera calculée au taux horaire consacré pour le dépannage de votre matériel, déplacement en sus.

Toute demi-heure entamée est due.

- La confidentialité des données personnelles du client préservé

L'entreprise L.G Informatique s'engage à ne chercher à prendre connaissance des données stockées sur l'équipement du client qu'au titre et dans la mesure des nécessités de l'intervention. Elle s'engage à respecter la plus stricte confidentialité quant aux données personnelles du client dont elle aurait pu avoir connaissance.

Lors d'opération de sauvegarde, les données seront conservées 30 jours après la fin de l'intervention, sauf demande contraire du client.

Concernant les pratiques qui portent atteinte à la dignité humaine (pédophilie, violence, xénophobie, intolérance...), l'entreprise L.G Informatique se réserve le droit d'interrompre une intervention si elle découvre des données informatiques de ce type.

- La garantie 100% satisfait

L.G Informatique ne facture ses interventions qu'en cas d'identification réussie de la panne et conseille sur la marche à suivre pour la remise en service complète du matériel informatique de ses clients, selon les conditions générales d'intervention.

- L'avis des clients toujours pris en compte

Dans un souci d'amélioration constant de la qualité de ses services, L.G Informatique demeure à l'écoute des remarques et des exigences de ses clients, les engagements de la société évoluant en fonction de leurs contributions.

Article 5 : Obligations de L.G Informatique

L.G Informatique s'engage à fournir les moyens techniques nécessaires au bon déroulement et à la bonne fin des interventions pour lesquelles l'entreprise a été sollicitée.

Limites de responsabilités :

Le client est informé que les interventions qui auront lieu sur site et qui auront été mises en œuvre par L.G Informatique, comme sa propre intervention sur le matériel informatique en

question, entraîne une rupture de la garantie du constructeur et ou du distributeur et ou fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas la garantie de L.G Informatique, à savoir le Suivi Post-intervention Gratuit de 7 jours évoqué à l'Article 4 des présentes conditions générales d'intervention.

L'entreprise L.G Informatique décline toute responsabilité en cas de non fonctionnement d'un logiciel dû à un bogue de l'éditeur, qu'elle installe ou supporte. Par conséquent, en aucun cas, l'entreprise L.G Informatique ne peut être tenue pour responsable des dommages corporels ou incorporels causés par le non fonctionnement d'un logiciel installé ou supporté par elle.

L'entreprise L.G Informatique décline toute responsabilité en cas de non fonctionnement d'un matériel qu'elle installe. Pour les réparations, l'entreprise L.G Informatique s'engage à exécuter le devis envoyé au client et accepté par celui-ci, à l'exclusion de toute autre panne qui pourrait être diagnostiquée après ou pendant la réparation. Par conséquent, en aucun cas, l'entreprise L.G Informatique ne peut être tenue pour responsable des dommages corporels ou incorporels causés par le non fonctionnement d'un matériel installé ou dépanné par elle.

Article 6 : Obligations du client

Le client de L.G Informatique s'engage à maintenir ses équipements dans des conditions conformes 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, sous peine d'annuler la Garantie 100% Satisfait de l'Article 4.

Il 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 du dysfonctionnement.

Il est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, nécessaires au bon déroulement de l'intervention mise en œuvre par L.G Informatique, et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées sont et restent à la charge du client. En aucun cas, le client de L.G Informatique ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Lors de l'intervention, sur simple demande de L.G Informatique, le client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants pour la bonne exécution de la prestation sollicitée.

Toute intervention sur un réseau, quel qu'il soit, peut impliquer la déconnexion physique de tous les utilisateurs. Le client s'engage à ne pas entraver cette disposition. Le client s'engage à fournir à l'entreprise L.G Informatique tous les codes d'accès dont elle peut avoir besoin, y compris le code d'accès « Superviseur » ou « Administrateur ».

Article 7 : Tarification

La tarification au taux horaire des prestations s'entend en euro.

La première heure est indivisible. La tarification s'effectuera par tranche de 30 minutes. Toute nouvelle tranche commencée sera due.

Pour chaque prestation et/ou intervention(s) réalisée(s) sur le site du client, L.G Informatique établira sur place un diagnostic (gratuit) et/ou un devis gratuit définissant le contenu de la prestation. Si le client accepte le devis, la prestation sera réalisée, si le client refuse le devis, il ne devra rien.

Tout devis établi est valable 1 mois, à compter de la date d'émission du devis.

Par intervention, L.G Informatique entend la mise en œuvre des moyens nécessaires relatifs à la prestation sollicitée sur un seul poste informatique autonome.

La tarification communiquée au client est celle en vigueur à la date de prise de rendez-vous.

Tous nos tarifs sont indiqués en euros NET. pour les particuliers, et en euros NET. pour les professionnels.

Article 8 : Règlement des prestations

Le règlement par le client de la prestation, dont le contenu a été au préalable défini par un devis, est fait dans sa globalité à L.G Informatique à la fin de l'exécution de l'intervention, sans escompte.

Le client a le choix de payer soit :

Particulier : via la coopérative « Accès SAP » (Déduction fiscale ou crédit d'impôt grâce au Service à la Personne si éligible, plus d'informations : [cliquez ici](#))

- Chèque
- Virement
- CB
- CESH Préfinancé (NAN : 1 375 449 *8)

Professionnel :

- Par chèque bancaire ou postal à l'ordre de L.G Informatique
- En espèces (en cas de paiement en espèces, il vous sera demandé de faire l'appoint. Nous ne nous déplaçons pas avec plus de 15€ sur nous pour des raisons de sécurité).
- Virement

La facture sera envoyée dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à l'issue de l'intervention.

Dans le cas où L.G Informatique ne pourrait exécuter en tout ou en partie la prestation, du fait d'un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations (voir Article 6), le client devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité à L.G Informatique le montant dû pour l'intervention.

L.G Informatique s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de l'intervention à en aviser le client qui peut alors décider d'interrompre l'intervention. Le cas échéant, L.G Informatique sera dans l'obligation de facturer la durée d'une intervention classique.

La tarification des interventions est modifiable sans préavis. Seule la tarification indiquée sur le devis fait foi.

Toute facture doit être payée à son échéance même en cas de litige sur son contenu qui fera, le cas échéant, l'objet d'une régularisation ultérieure. Si elle n'est pas contestée dans un délai de 7 jours après sa date d'émission, une facture est réputée acceptée. Tout désaccord éventuel doit être signalé par écrit dans ce délai.

Un règlement différé peut-être accepté d'un commun accord avant l'intervention. Cette condition devant être stipulé par écrit et signé par le client et l'entreprise L.G Informatique.

L'entreprise L.G Informatique se réserve le droit de suspendre ses prestations en cas de non-paiement de factures échues.

Article 9 : Pénalités

En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard 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 du commerce. Ces pénalités sont exigibles sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire.

Article 10 : Attribution de compétences

Toute contestation sur l'interprétation et/ou l'exécution de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales d'intervention qui ne pourrait être réglée à l'amiable, sera soumise à la juridiction des tribunaux compétents.

Le présent protocole est régi par la loi française alors même que le client et L.G Informatique serait de nationalité étrangère et/ou que le protocole s'exécuterait en tout ou en partie à l'étranger.

Tout litige relatif à l'interprétation et/ou à l'exécution de la proposition et des conditions générales d'intervention sera, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Pau.

Article 11 : Zone géographique d'intervention

L'ensemble des conditions générales d'intervention sont applicables sur le territoire français.

La zone d'intervention peut être élargie, après accord avec L.G Informatique lors de la prise de rendez-vous téléphonique. Dans ce cas, il sera appliqué une prise en charge par le client des frais de déplacements, d'hébergement et de repas, qui s'ajouteront au montant total de la facture de la prestation.

Article 12 : Informations et libertés

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de L.G Informatique.

Le client autorise L.G Informatique à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales.

L.G Informatique s'interdit de communiquer à d'autres entreprises les données le concernant sauf autorisation expresse explicite du client.

Sauf indication contraire, il est entendu que L.G Informatique pourra faire état de la référence du client à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du client et de la première lettre du nom du client dans le cas d'un particulier ou du nom de la société cliente dans le cas d'une entreprise.

Article 13 : Clause de parfaite information

Caractère définitif : L'ensemble de ces clauses et conditions consultables à partir du site internet

<https://www.lg-informatique.fr/cgi.pdf> 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.

L.G Informatique se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions.