

Conditions Générales de vente pour les particuliers (Mise à jour février 2011)

La société de services informatiques pour professionnels par abréviation 2SIP et la société de services informatiques pour particuliers par abréviation 2SID sociétés par actions simplifiées au capital social respectif de 1 040 000 euros et 1 000 000 euros, dont les sièges sociaux sont situés 2 rue Blaise Pascal, Le Jardin d'Entreprises, 28000 CHARTRES, immatriculées respectivement au Registre du Commerce et des Sociétés de CHARTRES sous les numéros 494 281 587 et 494 353 998 ayant pour activités respectives le service informatique aux professionnels pour la première et aux particuliers pour la seconde, exerçant sous l'enseigne SFR ASSISTANCE.

Tel : 0800 974 974 – site internet www.connectassistance.fr

DEDUCTION FISCALE

Les services informatiques à domicile entrent dans le cadre de la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne au sens de l'article 199 sexdecies du CGI. De ce fait, ils ouvrent droit à une réduction d'impôts de 50% des sommes versées pour ces prestations (hors aides éventuellement perçues) pour régler les prestations informatiques et internet dans la limite de 1000 € par foyer fiscal. Ces prestations sont effectuées par 2SID selon les modalités définies au « I CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES A DOMICILE ».

I – CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SERVICES A DOMICILE

2SID est une société de services à la personne agréée sous le n° N/150307/F/028/S/038 en tant qu'organisme d'aide à la personne au sens de la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 délivré par la préfecture d'Eure et Loir.

Article 1 - Application des conditions générales des prestations de services à domicile

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions générales des prestations de services à domicile. Elles définissent les conditions dans lesquelles sont réalisées les prestations de services, interventions techniques et actes de formation « SFR ASSISTANCE ».

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du Client par tout moyen technique approprié (courrier, mail de confirmation de rendez-vous, site internet ...).

Les relations entre le Client et « SFR ASSISTANCE » sont régies par les présentes conditions générales, les conditions particulières définissant les services et options choisies ainsi que les tarifs applicables.

En conséquence, le fait de souscrire aux prestations de services à domicile de « SFR ASSISTANCE » implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales, à l'exclusion de tout prospectus, brochures ou catalogue qui n'ont qu'une valeur indicative.

Toute condition ou clause contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse et écrite, inopposable à « SFR ASSISTANCE », quelque soit le moment auquel elle aura été portée à sa connaissance.

Le fait que « SFR ASSISTANCE » ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions de ces conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

« SFR ASSISTANCE » se réserve le droit d'amender et/ou de modifier ces Conditions Générales à tout moment. Les Conditions Générales modifiées seront publiées sur le site www.connectassistance.fr et tous les termes amendés et/ou modifiés s'appliqueront à la date de mise en ligne à tout nouveau Client.

Article 2 – Caractéristique de la prise de commande.

Article 2.1 : appel à l'initiative du client

Le client doit appeler « SFR ASSISTANCE » au 0 800 974 974 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au samedi, hors jours fériés, entre 9 h et 20 h. Un expert « SFR ASSISTANCE » détermine avec le client la nature de la prestation à effectuer et valide le cas échéant les pré-requis. Le service technique de « SFR ASSISTANCE » définit ensuite les modalités d'intervention (jour, heure, lieu). Chaque intervention sera réalisée au jour à l'heure et au lieu convenus avec le Client.

Si « SFR ASSISTANCE » ne peut exécuter la commande dans un délai de 7 jours après la date convenue avec le Client, le Client peut obtenir la résolution de la commande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse indiquée à l'article 8. Sauf si la prestation a été exécutée entre l'envoi et la réception de la lettre, le Client se verra rembourser des éventuels versements effectués,

sans intérêt ni indemnité dans un délai de 30 jours à compter du paiement soit par crédit sur son compte bancaire soit par chèque bancaire envoyé à l'adresse indiquée lors de la prise de commande.

Article 2.2 : Commande suite à un besoin dégagé par le technicien lors de la visite du client. Lors d'une intervention au domicile du client, le technicien peut être amené à lui conseiller des produits, options ou services et lui proposer qu'un chargé de clientèle le rappelle. Cet appel peut déboucher sur une souscription ou commande qui fera l'objet d'une proposition écrite que le client devra valider par mail ou par courrier. La commande ou la souscription ne pourra être prise en compte qu'à l'expiration de la période légale de rétractation.

Article 3 – Délai de rétractation

Article 3.1 – Délai de rétractation en cas de vente à distance

En application de l'article L 121-20 du Code de la consommation, le Client a la faculté d'exercer son droit de rétractation pour résilier l'intervention prévue en contactant « SFR ASSISTANCE » au 0 800 974 974 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au vendredi entre 9 h et 20 h, le samedi de 9 h à 18 h, hors jours fériés, dans un délai de sept jours francs à compter de la date d'envoi du courrier confirmant la souscription au service.

Toutefois, par exception et conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la Consommation, cette faculté de rétractation ne peut être exercée lorsque l'intervention de « SFR ASSISTANCE » a débuté, avec l'accord du client, avant la fin du délai de 7 jours francs.

En cas d'exercice du droit de rétractation, « SFR ASSISTANCE » procédera au remboursement des prestations non débutées avant la fin du délai de 7 jours francs dans un délai maximum de 30 jours après réception de la demande de rétractation soit par crédit sur le compte bancaire du Client soit par chèque bancaire adressé au Client à l'adresse indiquée lors de la prise de commande.

Article 3.2 : Délai de rétractation en cas de démarchage à domicile

En application de l'article L121-23 à L.121-26 du Code de la consommation, le client a la faculté d'exercer son droit de rétractation pour annuler les produits ou services proposés en contactant « SFR ASSISTANCE » au 0 800 974 974 (appel gratuit depuis un poste fixe) du lundi au vendredi entre 9 h et 20 h, le samedi entre 9 h et 18 h, hors jours fériés, ou par courrier à l'aide du coupon d'annulation de commande présent à la fin du courrier de confirmation, Le client peut annuler dans un délai de sept jours francs à compter de la date de confirmation de sa souscription au produit ou service proposé. Dans tous les cas, aucun paiement ne pourra être demandé et enregistré par « SFR Assistance » pendant la période légale de rétractation.

Article 4 – Obligations de « SFR ASSISTANCE »

« SFR ASSISTANCE » fournira les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens.

La responsabilité de « SFR ASSISTANCE » ne peut en aucun cas être recherchée :

- du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission utilisés par le Client ou des dysfonctionnements ou arrêts des prestations dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du Client ou d'un tiers.

-pour toute défaillance, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage, de blocage et/ou d'interruption des réseaux d'accès mis en place par des intermédiaires techniques, tels notamment les fournisseurs d'accès à Internet et les opérateurs de télécommunications, extérieurs au contrat. Dans le cas où le Client constaterait de telles défaillances, il est invité à se rapprocher de son fournisseur d'accès à Internet ou de son opérateur de télécommunications.

-au titre des conséquences y compris financières qui pourraient résulter de la perte de données personnelles due par exemple à une défaillance du réseau Internet ou encore à la configuration informatique du matériel utilisé et sur lesquelles « SFR ASSISTANCE » n'exerce aucune maîtrise.

-lorsque la cause de l'inexécution sera due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

Le CLIENT reste responsable de la réalisation des sauvegardes de ses données présentes sur son équipement informatique avant la réalisation de la prestation, la responsabilité de « SFR ASSISTANCE » ne saurait être engagée à ce titre.

Il ne peut être demandé au technicien de déplacer un quelconque objet de valeur ou d'intervenir sur l'installation électrique.

Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet, et en particulier reconnaître :

• qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier il déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, ses performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données. Le Client reconnaît et accepte que « SFR ASSISTANCE »

ne soit pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux opérateurs de télécommunications, ni à ceux liés à une éventuelle incompatibilité avec son équipement informatique;

- qu'il est parfaitement informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échangé sur le réseau Internet ne peuvent être garanties. Le Client est donc informé qu'il ne doit pas transmettre via le réseau Internet des messages ou Documents dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière fiable,
- qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur ou de son téléphone mobile et de sa connexion Internet lui permettent de bénéficier des prestations de services à distance.

Article 5 – Obligations du client

5.1 Toute intervention est faite sur demande expresse du client.

« SFR ASSISTANCE » et le client ont préalablement convenu des modalités de réalisation de l'intervention à une date, une heure, et un lieu précis via des réponses apportées par le client aux questions soulevées par « SFR ASSISTANCE » (exemple : marque du PC, supports d'installation logiciels présents ou absents ...). Le client s'engage donc à être présent au lieu de rendez-vous à la date et à l'heure prévue avec le technicien qui viendra effectuer l'intervention et reconnaît que l'ensemble de ses obligations notamment ses réponses conditionnent l'intervention. « SFR ASSISTANCE » ne pourra assurer l'intervention si le Client ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et l'heure prévues ou si les réponses sont erronés et/ou incomplètes. « SFR ASSISTANCE » sera alors contrainte de facturer au client son temps de déplacement + son temps d'attente éventuel (minimum de facturation : ½ heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée.

5.2 Le Client doit tenir à la disposition de « SFR ASSISTANCE » :

- toutes documentations techniques relatives au produit objet de l'intervention.
- tous supports d'installation (CD Rom, Disquette, DVD Rom...),
- toute information nécessaire à « SFR ASSISTANCE » au titre de son intervention, telles que notamment les numéros de licences, et/ou les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

« SFR ASSISTANCE » se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation.

Le Client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité.

5.3 Le matériel et le site doivent être accessibles avant l'intervention de « SFR ASSISTANCE ».

5.4 Le Client demeure seul responsable des données personnelles présentes sur son ordinateur. Il est informé qu'il doit préalablement prendre toutes les précautions indispensables à leur sauvegarde ou à leur confidentialité avant l'intervention de « SFR ASSISTANCE » notamment à l'aide de matériels de stockage de données externes (disque dur externe, clef USB.....) pour éviter toute perte de données lors de la prestation de service.

5.5 Le Client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par « SFR ASSISTANCE » sont et restent à sa charge. Il est précisé que « SFR ASSISTANCE » ne met à la disposition du Client aucun matériel, aucune installation téléphonique, équipement terminal, consommable ou autres, ni aucun logiciel. Les prestations n'incluent aucune réparation matérielle ou logicielle.

En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Après l'intervention, le Client s'engage à signer et à remettre au technicien la fiche de fin d'intervention sur laquelle apparaît un récapitulatif des prestations effectuées et leur résultat. Si des pannes ou anomalies ont été constatées la fiche d'intervention comprendra des suggestions d'opérations d'intervention, de maintenance ou de réparation.

5.6 Le Client reconnaît être informé que les prestations « SFR ASSISTANCE », comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de garantie du constructeur et/ou du distributeur de ses équipements.

Article 6 - Garantie

La garantie du matériel distribué et / ou installé par « SFR ASSISTANCE » est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables « SFR ASSISTANCE » prendra en charge les frais de déplacements et d'intervention engendrés par le

renouvellement d'un problème identique sur le même matériel et le même site dans les trente jours suivants l'intervention. « SFR ASSISTANCE » s'engage à intervenir au plus tard dans le mois qui suit la demande du Client.

La garantie ne s'appliquera pas :

- si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites sur la compatibilité des logiciels et des matériels en place par rapport aux résultats demandés.
- si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de la prestation de « SFR ASSISTANCE » mais est due à toute autre cause et notamment à un virus informatique ou liée à une mauvaise utilisation ou manipulation de la part du Client ou à l'intervention d'un tiers non agréé par les fournisseurs ou fabricants.
- lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées.
- si « SFR ASSISTANCE » est amené à faire des réserves quant à l'insuffisance de la qualification technique de l'utilisateur. Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le paiement, celui ci ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement.

Article 7 – Prix - Paiement

Les prix et les caractéristiques essentielles des prestations, qui font l'objet de la vente, sont décrits dans les catalogues et ou sur tout support publicitaire émanant de « SFR ASSISTANCE ».

Les prix correspondent à des interventions effectuées dans des conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Chaque prestation supplémentaire ou nécessitant un outillage particulier fera l'objet d'un devis à accepter, avant toute réalisation.

Le coût de la prestation doit être réglé par le Client soit lors de la prise de commande par téléphone par Carte Bancaire soit à la fin de l'intervention au technicien par Carte bancaire si le client dispose d'un accès INTERNET, ou à défaut par chèque à l'ordre de 2SID

Article 8 - Confidentialité – Responsabilité Civile

Les prestations de « SFR ASSISTANCE » font l'objet d'un document justificatif.

« SFR ASSISTANCE » respectera la confidentialité des informations portées à sa connaissance du fait de son intervention.

« SFR ASSISTANCE » ne saurait être tenue pour responsable du fait du client, du fait d'un tiers ou en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.

Article 9 - Données personnelles

Les Données collectées par « SFR ASSISTANCE » font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées par « SFR ASSISTANCE » ou ses prestataires pour la gestion du compte client et le cas échéant pour toute opération de marketing direct pour informer les clients de ses offres et services. Dans le cadre de la gestion du compte client, « SFR ASSISTANCE » pourra utiliser le numéro de carte bancaire du client afin de prélever le montant dû au titre de la prestation commandée.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 06/01/1978), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression portant sur les données personnelles collectées par « SFR ASSISTANCE ». Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite en contactant « SFR ASSISTANCE » à l'adresse : 2, rue Blaise Pascal, Le Jardin d'entreprises, 28000 CHARTRES.

Article 10 - Juridiction

En cas de litige, les parties s'efforceront de conclure un accord amiable; Faute de quoi, en cas de litige le tribunal compétent sera celui du domicile du client.

Si l'une ou l'autre des présentes dispositions des conditions générales de vente devait être déclarée ou réputée par décision de justice, illégale ou non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conditions resteraient en application. Si « SFR ASSISTANCE » venait à renoncer à se prévaloir de tout manquement à ces conditions générales de vente, cela n'emporterait pas renonciation de la part de «SFR ASSISTANCE » à se prévaloir de tout nouveau manquement.