



Conditions générales de vente

Article 1 - DÉFINITIONS :

BESOINDAIDE SERVICES est une E.U.R.L. immatriculée au R.C.S. de Nanterre sous le numéro 497 583 229 au capital de 100 euros et dont le siège social est situé au 46, rue Pierre Brossolette - 92250 LA GARENNE-COLOMBES FRANCE. BESOINDAIDE fournit toute prestation de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique (notamment assistance, conseil et dépannage informatique). Est dénommé « Client » le bénéficiaire des Prestations BESOINDAIDE. Sont dénommés « Experts » les techniciens informatiques intervenants pour le compte de BESOINDAIDE. On entend par « Prestations » les services assurés par BESOINDAIDE sur le lieu de résidence du Client ou à distance. On entend par « Produits » les offres commerciales BESOINDAIDE mises à disposition du Client pour régler les Prestations. On entend par « Panne », tout problème de fonctionnement des équipements appartenant au Client. BESOINDAIDE intervient tant sur les « Panne logiciels » que sur les « Panne matérielles ».

Article 2 - DEMANDE D'INTERVENTION :

BESOINDAIDE intervient sur demande expresse du Client. Le Client appelle BESOINDAIDE au 0 811 850 950 (7 jours sur 7, entre 8h et minuit). Un Expert BESOINDAIDE détermine avec le Client la nature de la Prestation à effectuer. Si la Panne est réparable à distance, l'Expert prend le contrôle à distance du matériel du Client. Si la Panne nécessite l'intervention de l'Expert sur la machine du Client, l'Expert établit un devis et convient avec le Client d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Article 3 - CONTENU DES PRESTATIONS :

Les Prestations BESOINDAIDE sont destinées à assister, conseiller, informer, dépanner le Client ou toutes autres personnes du même foyer ; à aider à l'installation, la configuration et l'utilisation des équipements appartenant au Client ; à aider à résoudre les Panne de ces mêmes équipements. 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. Dans le cadre de la réalisation de la Prestation, l'Expert peut-être amené à accéder aux fichiers présents sur l'ordinateur du Client faisant l'objet de la Panne. Modalités de la prise de contrôle à distance : BESOINDAIDE intervient à distance sur la machine du Client à l'aide d'un logiciel disponible sur le site internet. Le Client doit disposer d'une connexion Internet haut-débit fonctionnelle et du système d'exploitation Microsoft Windows 98 ou supérieur ou Mac OS X 10.4 ou supérieur. Le Client, en téléchargeant le logiciel, accepte la prise de contrôle de l'Expert. Une fois le problème résolu, l'Expert se déconnecte de la machine et n'a plus accès à l'ordinateur. Modalités des autres interventions : BESOINDAIDE intervient directement sur la machine du Client. L'Expert se rend sur le lieu convenu avec le Client afin d'effectuer la Prestation. Pour résoudre la Panne, l'Expert pourra être amené à démonter l'ordinateur du Client. Limites des Prestations : BESOINDAIDE 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 BESOINDAIDE notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons que ce soit, 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. BESOINDAIDE peut immédiatement cesser d'assurer ces Prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le lieu de l'intervention 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 quel que soit le Produit auquel le Client aurait 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 de BESOINDAIDE en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée.

Article 4 - OBLIGATIONS DE BESOINDAIDE :

BESOINDAIDE s'engage à fournir les moyens humains nécessaire à l'accomplissement des Prestations définies dans les présentes conditions générales de vente. Exonération de responsabilités : Le Client est informé que les Prestations BESOINDAIDE, comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le Client a acquis ses équipement et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de BESOINDAIDE. De convention expresse entre les parties, BESOINDAIDE n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Article 5 - 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 (CD, DVD, etc.), 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 BESOINDAIDE et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par BESOINDAIDE sont et restent à sa charge. En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit. Le Client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les Prestations.

Article 6 - TARIFS :

Les tarifs des Prestations s'entendent en euros toutes taxes comprises pour les particuliers et hors taxes pour les entreprises. La TVA appliquée est de 19,6%. Les tarifs sont disponibles sur le site Internet de BESOINDAIDE. Ils sont communiqués au Client lors de l'entretien téléphonique avec l'Expert et validés d'un commun accord entre le Client et BESOINDAIDE. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date de demande d'intervention. Toutes Prestations effectuées sur site donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de la Prestation.

Article 7 - RÉGLEMENT DES PRESTATION :

Le taux horaire à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le Client et BESOINDAIDE et qui est mentionné sur la fiche d'intervention qui sera remis au Client à l'issue de la Prestation effectué par BESOINDAIDE. 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 BESOINDAIDE : carte bancaire, chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre de BESOINDAIDE, virement, mandat cash. La facture sera envoyée au Client soit par e-mail immédiatement à la fin de l'intervention soit par voie postale à la demande du Client dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la Prestation. Bien que le taux horaire des Prestations ait été validé d'un commun accord entre le Client et BESOINDAIDE, le Client a toute la liberté pour refuser le commencement de la Prestation. BESOINDAIDE 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, BESOINDAIDE sera dans l'obligation de facturer au Client la durée déjà réalisée de la Prestation au taux horaire prévu et avec un minimum d'une heure de Prestation. Les tarifs des Prestations et des Produits sont modifiables sans préavis.

Article 8 - 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 de commerce.

Article 9 - TERRITOIRES :

L'ensemble des articles et des Prestations BESOINDAIDE des présentes conditions générales de vente sont applicables sur toute la France, Belgique et Suisse. Exceptionnellement le territoire peut-être élargi après accord de BESOINDAIDE. Dans cet unique cas, les présentes conditions générales de vente s'appliquent.

Article 10 - INFORMATIQUE ET LIBERTÉ :

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 BESOINDAIDE - 46, rue Pierre Brossolette - 92250 LA GARENNE-COLOMBES FRANCE. Le Client autorise BESOINDAIDE à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant. A défaut, le Client notifiera BESOINDAIDE de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client) ou de s'inscrire sur la liste "Robinson Stop-publicité" en écrivant à l'UFMD, 60 rue de la Boétie - 75008 PARIS FRANCE. Sauf indication contraire, il est entendu que BESOINDAIDE 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.

Article 11 - LOI APPLICABLE :

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le droit français. 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.

Article 12 - TRIBUNAL COMPÉTENT :

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