



CORSAIRE Services

Assistance informatique et internet à domicile

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Applicables au 1er janvier 2020 et modifiables sans préavis. Mises à jour suite aux nouvelles réglementations.

La société "CORSAIRE Services SAS", dont le siège social est situé à Bailleau-Armenonville 28320, ci-après désignée "CORSAIRE Services", propose à ses clients des prestations de services d'assistance et de formation, concernant du matériel informatique et internet, à domicile.

Ces prestations sont conclues entre CORSAIRE Services et Le client à distance (par téléphone, internet, courrier électronique/e-mail, fax, courrier postal ou contact direct). Elles ne sont accessibles qu'aux particuliers majeurs et à leur domicile.

Article 1 – Clause de parfaite information

Les CGV sont disponibles sur Internet de CORSAIRE Services et remises au client à sa demande. Les présentes conditions générales 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.

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

Article 2 – Contenu des prestations

Les prestations consistent à :

- ✚ dépanner le matériel ;
- ✚ sécuriser le matériel et les données ;
- ✚ sauvegarder et récupérer les données ;
- ✚ assurer la maintenance ;
- ✚ installer et configurer le matériel ;
- ✚ mettre en réseau les différents postes informatiques ;
- ✚ faire évoluer le matériel et/ou logiciel ;
- ✚ former le client ;
- ✚ assister, conseiller et informer le client.

Elles s'adressent à tout client ou toute personne majeure désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au client.

CORSAIRE Services se réserve le droit de faire évoluer ces prestations en ajoutant, en les modifiant, en les complétant ou en les supprimant, 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 lieu de résidence du client et éventuellement en atelier (par exemple si le client n'a pas d'accès à internet).

Article 3 – Limites des Prestations :

CORSAIRE Services 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 CORSAIRE Services 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/dans le lieu de résidence du client.

CORSAIRE Services peut immédiatement cesser d'assurer ces 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 suspecte une modification des 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 votre possession. Le cas échéant, la prestation sera entièrement due.

De même, CORSAIRE Services se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le client si :

- ✚ les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été pré-définies lors de la prise de rendez-vous ;
- ✚ 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 aux équipements pour lesquels le client a expressément demandé une intervention.

Notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou si, il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client.

Dans tous ces cas et lorsque le technicien se sera déplacé, le montant du forfait de prestation sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en empêche totalement ou partiellement l'exécution de la prestation.

Article 4 – Exclusions :

Les activités suivantes NE font PAS parties des prestations CORSAIRE Services :

- ✚ ventes, locations d'équipements ;
- ✚ réparation d'équipements et remplacement de composants de quelque sorte que ce soit ;
- ✚ modification de l'intégrité physique des équipements ;
- ✚ câblage électrique ou téléphonique ;
- ✚ travaux de construction.

Ces activités pourront étre réalisées par d'autres sociétés, sur les conseils de CORSAIRE Services.

Article 5 – Obligations de CORSAIRE Services

CORSAIRE Services fournira les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens. On entend par « PANNES », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au client qui ne sont pas dus à un matériel défectueux pour quelques raisons que ce soient, et SEULEMENT ceux qui sont dû aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le client. CORSAIRE Services respecte les principes fondamentaux que sont la clarté et la pérennité des offres, la liberté de décision du client, la facilité pour déposer une demande d'intervention. Il est rappelé que la bonne fin d'une prestation de services ne dépend pas seulement de la qualité de celle-ci, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de CORSAIRE Services, tels que l'installation d'origine, des méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur. Les parties conviennent que les obligations de CORSAIRE Services au titre des relations précontractuelles sont des obligations de moyens et non de résultat. Le client reste responsable des données présentes sur son équipement informatique, la responsabilité de CORSAIRE Services ne peut donc étre engagée à ce titre.

Article 6 – Obligations du client

Le client s'engage à tenir à la disposition de CORSAIRE Services l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou éditeurs notamment les supports numériques d'installation (CD, DVD, disquette, Clé USB...), les numéros de licences, les codes d'identification des fournisseurs potentiels et toute information nécessaire à CORSAIRE Services à titre de son intervention (exemple : L'historique de la panne). Le client est responsable de la réalisation des sauvegardes de ses données et de ses logiciels avant la réalisation de la prestation par CORSAIRE Services. Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique ; en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, CORSAIRE Services ne peut étre tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données. Le client s'engage à ce que son matériel informatique soit branché sur une installation aux normes et qu'il soit facilement accessible par les techniciens. 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 CORSAIRE Services 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 est informé que les prestations, comme sa propre intervention peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou 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 la part de CORSAIRE Services. Il appartient au client de vérifier que ses équipements ne sont plus sous garantie contractuelle.

Article 7 – Prise de Commande

CORSAIRE Services intervient à domicile uniquement sur demande expresse du client. Le client dispose pour passer sa commande de plusieurs moyens : par téléphone, par mail, par courrier postal ou par contact direct. Les tarifs des prestations s'entendent en Euros (€) (TVA non applicable). Les tarifs sont disponibles sur le site Internet et dans une brochure. Ils sont en outre communiqués au client lors de l'entretien téléphonique avec CORSAIRE Services et validés d'un commun accord entre le client et CORSAIRE Services. Les tarifs communiqués au client sont ceux en vigueur à la date de la demande. Le coût d'une prestation forfaitaire est celui validé d'un commun accord entre le client et CORSAIRE Services par téléphone ou par mail. Il est expressément convenu entre les parties qu'un consentement de preuve par écrit des obligations contractées pourra étre apporté par les enregistrements informatiques conservés par CORSAIRE Services. Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quelle que soit le montant de la commande.

Article 8 – Modification de la commande

Compte tenu du principe de la validation définitive de la commande mise en place par CORSAIRE Services et de la possibilité qu'a le client de modifier à tout moment avant cette validation définitive sa commande, aucune modification de commande définitivement validée ne sera acceptée par CORSAIRE Services. Le client s'engage à permettre la réalisation des prestations le jour et selon les modalités horaires convenus. Il s'engage à prévenir CORSAIRE Services de toute absence ou non respect des horaires dans les meilleurs délais, et au minimum quarante huit heures avant. A défaut, la prestation sera facturée à hauteur de 30 € (TVA non applicable) non remboursables.

CORSAIRE Services SAS

Adresse : CORSAIRE Services – 5 rue de Montplaisir – Pont sous Gallardon – 28320 BAILLEAU-ARMENONVILLE – FRANCE

Téléphone / VoIP : 02 34 40 04 46 – Portable : 06 60 35 18 88 – Web : www.corsaire-services.com – E-mail : contact@corsaire-services.com



CORSAIRE Services

Assistance informatique et internet à domicile

Article 9 – Prix et paiement

Les prix indiqués sur les supports publicitaires, sites internet... sont stipulés avec TVA non applicable Art.293B du CGI, sans aucun escompte à la date d'impression de ceux-ci. Le coût de la prestation doit être réglé par le client à la fin de l'intervention au technicien par chèque bancaire ou postal à l'ordre de CORSAIRE Services ou encore, par virement (avant toute intervention), si ce dernier ne dispose pas d'un chéquier. Le règlement en espèces est accepté, mais ne donne pas le droit aux avantages fiscaux loi B.O.I. N° 6 du 14 janvier 2008 [BOI 5B-1-08]. Une facture est ensuite envoyée par e-mail ou par courrier au client dans les meilleurs délais. Les prix correspondent à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le client. Les tarifs sont communiqués au client lors de la qualification et validés d'un commun accord entre le client et CORSAIRE Services. Les tarifs communiqués au client sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous. Toute prestation effectuée au domicile du client donne lieu à une facturation minimale et ce quelle que soit la durée de la prestation. Les documents fiscaux et les factures relatifs à ces prestations seront envoyés au client par courrier électronique ou par courrier postal.

Devis : En fonction de l'importance et la nature de la mission, (quand celle-ci est clairement établie) et si le montant de la prestation est supérieur ou égal à 100 €, un devis sera établi gratuitement. Si le devis est accepté, il sera daté et signé par le client avec la mention suivante : "Bon pour accord". Le client recevra une copie du devis ou du bon de commande.

Article 10 – Défaut de paiement

Sauf délai de paiement supplémentaire convenu par accord entre les deux parties et figurant sur la facture, le paiement s'effectue au plus tard au 30^{ème} jour suivant la date de facturation (C. Com. art. L. 441-6, al. 2 modifié de la loi du 15 mai 2001). Tout retard de paiement pourra donner lieu à des pénalités de retard exigibles sans rappel, au taux de 15 % de la facture totale par mois de retard (lutte contre les retards de paiement/article 53 de la loi NRE), ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de 40 € minimum (C. Com. art. D441-5). Si les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs au montant forfaitaire de 40 €, une indemnisation complémentaire peut être demandée. Pas d'escompte en cas de paiement anticipé.

Article 11 - Garantie – Responsabilité

Les prestations ne bénéficient que d'une garantie de vices cachés, c'est-à-dire les défauts cachés par CORSAIRE Services rendant l'équipement impropre à l'usage auquel on le destine. Toutefois, le client ne pourra se retourner contre le CORSAIRE Services qu'à la condition que ces vices cachés soient dus uniquement à l'intervention de ce dernier et non préexistants. La garantie de vices cachés ne s'applique pas pour tout autre problème apparaissant après le départ de l'intervenant. Il appartient au client d'apporter la preuve du vice caché.

Afin de faire valoir ses droits, le client devra, sous peine de déchéance de toute action s'y rapportant, informer CORSAIRE Services par écrit, de l'existence des vices cachés dans un délai maximum de 24 heures à compter de l'exécution des prestations. Les interventions sont garanties 24 heures. CORSAIRE Services ne peut être tenu responsable d'un quelconque préjudice indirect (tel que la perte de données, perte de profit...) et, en tout état de cause, si sa responsabilité venait à être retenue au titre d'un préjudice direct le montant de l'indemnité versée par CORSAIRE Services ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de l'intervention.

Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de l'intervention ou donner lieu à pénalités ou dommages intérêts. L'incendie, la panne, la grève et les difficultés d'approvisionnements sont assimilés par les parties à la force majeure. L'adduction et la fourniture du courant électrique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du client. Les travaux sont réalisés par ce dernier. La responsabilité des dommages, qui ont pour origine l'installation ou l'équipement du domicile du client ou toute autre cause extérieure aux machines, sera à la charge du client.

Cas particuliers des virus :

Avant le départ du technicien, le client vérifie le bon fonctionnement de l'ordinateur et l'absence de Malware, Adware, Spyware et autres virus. Le client vérifie son accès Internet et le bon fonctionnement du moteur de recherche qu'il utilise régulièrement (Google, Bing...)

CORSAIRE Services ne peut garantir qu'un ordinateur désinfecté et n'ayant plus d'infection après son intervention ne sera pas à nouveau réinfecté, cela dépendant de l'utilisation qui est faite de l'ordinateur.

Les infections étant propagées sur Internet ou par l'installation de programmes malveillants et dans tous les cas par une action de l'utilisateur de l'ordinateur autorisant les installations.

En cas, d'impossibilité d'éradication de virus et autres, il sera proposé une solution de remise en état d'usine de l'ordinateur.

Article 12 – Territoire

L'ensemble des prestations CORSAIRE Services n'est proposé à la vente que sur les territoires couverts par CORSAIRE Services.

L'ensemble des conditions générales de vente est applicable sur l'ensemble du territoire français. De convention expresse la vente est réputée être faite sur ces territoires. Exceptionnellement le territoire peut être élargi avec accord express de CORSAIRE Services et dans ce cas les conditions générales de vente s'appliquent automatiquement.

Article 13 – Déduction fiscale

L'assistance informatique à domicile est reconnue comme « Service à la personne » selon la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005.

CORSAIRE Services, conformément à l'agrément d'Etat obtenu, s'engage à faire parvenir au client (par courrier électronique ou par courrier postal) une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir la réduction fiscale ou crédit d'impôt de 50% (cinquante pour cent) du montant de l'intervention facturée. Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction fiscale ou crédit d'impôt précité. Préalablement à toute commande d'intervention, il appartient au client de vérifier auprès de son centre des impôts s'il peut bénéficier de la réduction fiscale ou crédit d'impôt. CORSAIRE Services ne pourra être tenu responsable, si le client ne peut pas bénéficier de la réduction fiscale ou crédit d'impôt, quelle qu'en soit la raison. Pour le service d'assistance informatique (année 2019), vous pouvez déduire jusqu'à 1500 €, soit une dépense réelle de 3000 € par an maximum.

Article 14 – Loi informatique et liberté

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 ou RGPD, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable en nous contactant directement (voir pied de page).

Le client autorise CORSAIRE Services à utiliser ses coordonnées et pour lui communiquer des informations et offres commerciales. A défaut, le client notifiera CORSAIRE Services de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées complètes. CORSAIRE Services utilise un logiciel de gestion d'entreprise en local, aucune information de sa clientèle n'est communiquée/stockée/diffusée sur internet.

Article 15 – Confidentialité

Une chartre de qualité interne à CORSAIRE Services garantit aux clients un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques. CORSAIRE Services s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale aucune donnée confidentielle au sens de la loi informatique et liberté. De même, CORSAIRE Services s'interdit de copier, stocker... les données (fichiers...) et informations (mots de passe...) de ses clients.

Article 16 – Divers

Un dépôt de plainte sera émis systématiquement en cas d'agression, de chèque sans provision et de toutes incivilités envers les techniciens intervenant à domicile.

Article 17 – 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 18 – 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 dont dépend le siège social de la société.

V.01/2020

CORSAIRE Services SAS

Adresse : CORSAIRE Services – 5 rue de Montplaisir – Pont sous Gallardon – 28320 BAILLEAU-ARMENONVILLE – FRANCE

Téléphone / VoIP : 02 34 40 04 46 – Portable : 06 60 35 18 88 – Web : www.corsaire-services.com – E-mail : contact@corsaire-services.com