Conditions Générales de Prestations de Services

SARL SUD 1FORMATIC'47

Article 1 - Définitions

1.1 On entend par « SUD 1FORMATIC'47 », la société SUD 1FORMATIC'47, SARL au capital de 1 000 €, dont le siège social est situé Place Paul Weil, 47300 Villeneuve-sur-Lot. SUD 1FORMATIC'47 est une société de prestations de services informatiques à domicile.

1.2 On entend par « client », toute personne physique agissant en qualité de consommateur qui sollicite une prestation auprès de SUD 1FORMATIC'47.

1.3 On entend par « prestation », tout service informatique réalisé par SUD 1FORMATIC'47 au domicile du client, notamment en matière d'assistance, de dépannage, d'installation, de configuration ou de formation informatique.

1.4 On entend par « matériel », tout équipement informatique, numérique ou connecté appartenant au client ou placé sous sa responsabilité et faisant l'objet de la prestation.

1.5 On entend par « intervenant », toute personne mandatée par SUD 1FORMATIC'47 pour réaliser une prestation au domicile du client.

Article 2 – Objet et modalités des prestations

2.1 SUD 1FORMATIC'47 propose des prestations de services informatiques réalisées exclusivement au domicile du client particulier.

2.2 Les prestations sont réalisées à la demande expresse du client, après accord entre les parties sur la nature de l'intervention et, lorsque cela est possible, sur la date et l'horaire du rendez-vous.

2.3 La nature et l'étendue de la prestation sont déterminées en fonction des besoins exprimés par le client et peuvent être précisées ou adaptées après constat de la situation par l'intervenant.

2.4 Lorsque la réalisation de la prestation nécessite des opérations qui ne peuvent raisonnablement être effectuées au domicile du client, notamment certaines réparations ou opérations techniques, SUD 1FORMATIC'47 peut proposer la prise en charge du matériel dans ses locaux, sous réserve de l'accord préalable du client.

Article 3 – Application des conditions générales

3.1 Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du client avant toute commande ou réalisation d'une prestation.

3.2 Toute demande de prestation ou prise de rendez-vous auprès de SUD 1FORMATIC'47 implique l'acceptation des présentes conditions générales, sous réserve des dispositions légales applicables.

3.3 Des conditions particulières peuvent être convenues avec le client. En cas de contradiction, elles prévalent sur les présentes conditions générales pour les éléments concernés.

Article 4 – Contenu et conditions des prestations

4.1 Les prestations proposées par SUD 1FORMATIC'47 comprennent notamment l'assistance, le dépannage, l'installation, la configuration et la formation informatique au domicile du client.

4.2 Le client s'engage à disposer des licences et droits d'utilisation nécessaires et à fournir les documents, identifiants, codes d'accès ou autres éléments nécessaires à la réalisation de la prestation.

4.3 Le client doit permettre l'accès aux équipements concernés et maintenir un environnement permettant l'intervention dans des conditions normales de sécurité. SUD 1FORMATIC'47 peut refuser ou interrompre une prestation lorsque les conditions de sécurité ou l'état des équipements ne permettent pas sa réalisation dans des conditions normales.

4.4 Le client demeure responsable de la sauvegarde de ses données avant toute intervention. Sauf prestation spécifique de sauvegarde, de récupération ou de restauration expressément prévue, SUD 1FORMATIC'47 n'est pas tenue de sauvegarder ou de récupérer les données présentes sur les équipements du client. Cette limitation ne fait pas obstacle à la responsabilité qui pourrait être engagée en cas de faute de SUD 1FORMATIC'47.

4.5 SUD 1FORMATIC'47 peut refuser ou interrompre toute prestation portant sur des contenus ou usages manifestement illicites ou contraires à la loi.

Article 5 – Garanties des prestations

5.1 Les prestations réalisées par SUD 1FORMATIC'47 bénéficient d'une garantie de 15 jours à compter de leur réalisation, lorsque le dysfonctionnement constaté est directement lié à l'intervention effectuée.

5.2 Cette garantie s'applique uniquement aux opérations effectivement réalisées. Elle ne couvre pas les nouveaux dysfonctionnements, les pannes distinctes ou les problèmes résultant d'une utilisation, d'une modification ou d'une intervention ultérieure du matériel par le client ou un tiers.

5.3 Cette garantie commerciale ne fait pas obstacle aux garanties légales dont le client pourrait bénéficier.

Article 6 – Obligations de SUD 1FORMATIC'47

6.1 SUD 1FORMATIC'47 s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires à la réalisation des prestations convenues avec le client.

6.2 SUD 1FORMATIC'47 est tenue à une obligation de moyens et ne garantit pas la résolution complète d'une panne ou d'un dysfonctionnement lorsque celle-ci dépend notamment de l'état du matériel, des logiciels, du réseau, d'un équipement tiers ou d'une cause ne relevant pas directement de son intervention.

6.3 L'absence de résolution complète d'une panne ne fait pas obstacle à la facturation du temps consacré au diagnostic, à la recherche de panne, aux tests et aux opérations techniques effectivement réalisées, conformément au tarif convenu.

Article 7 – Obligations du client

7.1 Le client s'engage à fournir les informations et éléments nécessaires à la réalisation de la prestation et à informer SUD 1FORMATIC'47 de toute particularité, modification antérieure, panne ou circonstance connue susceptible d'avoir une incidence sur l'intervention.

7.2 Le client demeure responsable de l'utilisation de ses équipements, logiciels et services après l'intervention et s'engage à respecter les recommandations qui lui sont communiquées par SUD 1FORMATIC'47.

7.3 En cas d'absence du client lors d'un rendez-vous confirmé, sans annulation ou report préalable et sauf motif légitime dûment justifié, SUD 1FORMATIC'47 pourra facturer le temps réservé à l'intervention, selon le tarif en vigueur.

Article 8 – Tarifs

8.1 Frais de déplacement

8.1.1 Les frais de déplacement sont compris dans le tarif de l'intervention pour les prestations réalisées dans un rayon de 10 km du siège social de SUD 1FORMATIC'47 (zone 1).

8.1.2 Au-delà de 10 km, des frais de déplacement sont facturés selon le tarif en vigueur : zone 2 de plus de 10 à 20 km ; zone 3 de plus de 20 à 30 km. Au-delà de 30 km, une tarification spécifique est communiquée au client avant l'intervention.

8.2 Tarifs des prestations

8.2.1 Les tarifs des prestations sont indiqués toutes taxes comprises (TTC) et communiqués au client avant leur réalisation.

8.2.2 Toute intervention donne lieu à une facturation minimale d'une heure, toute demi-heure entamée étant due.

8.2.3 Les tarifs applicables sont ceux communiqués lors de la prise de rendez-vous ou, le cas échéant, indiqués sur le devis accepté.

Article 9 – Paiement

9.1 Le règlement est exigible immédiatement à l'issue de l'intervention, contre remise de la facture, par les moyens de paiement acceptés par SUD 1FORMATIC'47.

9.2 Lorsque la facture ne peut être remise sur place, elle est adressée au client par tout moyen approprié et est payable à réception.

9.3 Le client peut refuser le commencement ou la poursuite d'une prestation. Les travaux déjà réalisés et le temps consacré à l'intervention pourront alors être facturés selon le tarif en vigueur.

9.4 Lorsque le droit de rétractation est applicable, le client peut demander expressément le commencement de la prestation avant l'expiration du délai légal. En cas de rétractation après le début de la prestation, les sommes correspondant aux prestations réalisées restent dues, conformément à la réglementation applicable.

9.5 En cas de retard de paiement, des pénalités de retard pourront être réclamées dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

Article 10 – Droit applicable et règlement des litiges

10.1 Les présentes conditions générales sont soumises au droit français.

10.2 Toute réclamation relative à une prestation peut être adressée à SUD 1FORMATIC'47 par courrier ou courrier électronique, en précisant les éléments permettant d'identifier la prestation concernée. SUD 1FORMATIC'47 s'efforcera de rechercher une solution amiable.

10.3 À défaut de solution amiable, le client consommateur peut recourir gratuitement au médiateur de la consommation dont relève SUD 1FORMATIC'47, dans les conditions prévues par la réglementation applicable.

10.4 À défaut de règlement amiable ou de médiation, les règles légales de compétence territoriale applicables aux consommateurs s'appliquent.

Article 11 – Services à la personne et avantage fiscal

11.1 Les prestations de SUD 1FORMATIC'47 sont susceptibles d'ouvrir droit, sous réserve du respect des conditions légales et réglementaires en vigueur, aux avantages fiscaux prévus dans le cadre des services à la personne.

11.2 Lorsque les conditions sont réunies, SUD 1FORMATIC'47 remet au client une attestation fiscale annuelle récapitulant les prestations éligibles réalisées au cours de l'année précédente, avant le 31 mars de l'année suivante, conformément à la réglementation applicable.

11.3 Le bénéfice de l'avantage fiscal est soumis aux conditions et plafonds prévus par la réglementation en vigueur. Il appartient au client de vérifier qu'il remplit les conditions requises pour en bénéficier.

Article 12 – Informatique et liberté

12.1 Les données personnelles collectées par SUD 1FORMATIC'47 sont utilisées pour la gestion des prestations, de la facturation et du suivi de la relation client.

12.2 Ces données sont traitées conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la législation française applicable.

12.3 Les données personnelles ne sont pas vendues ou cédées à des fins commerciales. Elles peuvent être transmises à des tiers lorsque cela est nécessaire à l'exécution des prestations ou lorsque la loi l'impose.

12.4 Le client dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité. Ces droits peuvent être exercés auprès de SUD 1FORMATIC'47 à l'adresse électronique suivante : contact (arobase) sud1formatic.fr.

12.5 Les données sont conservées pendant les durées nécessaires aux finalités pour lesquelles elles sont traitées et conformément aux obligations légales applicables.