

Conditions Générales de Prestations de Services

SARL SUD 1FORMATIC'47

Article 1 - Définitions

1.1 On entend par « SUD 1FORMATIC'47 », la société dénommée SUD 1FORMATIC'47, SARL au capital de 1 000€. Son siège social est situé Place Paul Weil, 47300 Villeneuve-sur-Lot.

SUD 1FORMATIC'47 est une société de prestation de service informatique à domicile.

1.2 On entend par « client », le bénéficiaire des prestations fournies par SUD 1FORMATIC'47, c'est-à-dire un client particulier.

1.3 On entend par « prestation », les services assurés par SUD 1FORMATIC'47 au domicile du client.

1.4 On entend par « montant de la prestation », le montant ou tarif applicable pour la prestation de service fournie au client.

1.5 On entend par « pannes », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au client, provenant d'un matériel défectueux ou des conséquences d'un usage volontaire ou involontaire de ces équipements.

1.6 On entend par « matériel informatique » le micro-ordinateur personnel ainsi que les accessoires et périphériques faisant partie de son environnement, ainsi que les équipements liés à ce dernier, y compris tout équipement connecté au réseau local ou à Internet, notamment matériel numérique audio, vidéo, domotique et périphériques réseau.

Article 2 – Objet de la prestation

2.1 SUD 1FORMATIC'47 permet au client de bénéficier des prestations à son domicile exclusivement.

2.2 SUD 1FORMATIC'47 intervient sur demande expresse du client, les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des prestations, d'une date, d'un horaire de rendez-vous au domicile du client.

Article 3 – Application des conditions globales

Les présentes conditions générales de prestations de service et la charte de qualité sont portées à la connaissance du client. Le fait de demander l'intervention de SUD 1FORMATIC'47 entraîne, de facto, consentement plein et entier du client à ces conditions générales.

Article 4 – Contenu et conditions des prestations

4.1 Les prestations consistent à l'assistance, à l'installation ou à la formation informatique à domicile.

4.2 Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses 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.

4.3 SUD 1FORMATIC'47 ne pourra assurer ses prestations, si l'environnement physique des équipements n'est pas conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur aux règles de sécurité. Notamment si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques (équipements inaccessibles, conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres défectueuses etc.).

4.4 Dans tous les cas, SUD 1FORMATIC'47 peut cesser d'assurer immédiatement ces prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre sa sécurité en péril ou s'il suspecte que le client a modifié ses équipements, ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation ou logiciels pour ses équipements.

4.5 Ce dernier reste responsable des données présentes sur ses équipements et prendra donc toutes les précautions afin d'assurer la sauvegarde de ses données personnelles avant la réalisation de la prestation par SUD 1FORMATIC'47.

4.6 La responsabilité de SUD 1FORMATIC'47 en cas de perte totale ou partielle de données de quelque nature que ce soit ne peut être engagée. Le client reconnaît avoir été informé de cette obligation avant le début de la prestation.

4.7 Sont exclues de la prestation toute consultation, création ou modification de sites ou contenus contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, notamment à caractère pornographique, pédophile, incitant à la haine ou relatifs à des téléchargements illicites.

Article 5 – Garanties

La prestation de service réalisée est garantie 15 jours à partir du jour de réalisation de la prestation. Celle-ci s'effectue par simple appel téléphonique à la société, où un rendez-vous sera fixé au domicile du client. SUD 1FORMATIC'47 garantit la prestation particulière effectuée dans le cadre stricto sensu de son intervention.

Article 6 – Obligations de SUD 1FORMATIC'47

6.1 SUD 1FORMATIC'47 s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains nécessaires à la réalisation des prestations stipulées à l'article 4 ci-dessus.

6.2 Le client est informé que l'intervention de SUD 1FORMATIC'47 peut entraîner, dans certains cas, la nullité de la garantie constructeur, fournisseur et/ou distributeur, et qu'aucune garantie de SUD 1FORMATIC'47 ne se substitue à ces garanties.

6.3 SUD 1FORMATIC'47 n'ayant qu'une obligation de moyen, si le technicien ne parvient pas à résoudre la panne, toujours dans l'esprit de sa charte qualité, il ne sera rien facturé au client. Il lui sera alors proposé un départ pour l'atelier qu'il sera libre de refuser sans aucun frais supplémentaire.

6.4 Etant donné que SUD 1FORMATIC'47 intervient sur demande expresse du client, en aucun cas SUD 1FORMATIC'47 ne peut être tenue pour responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels.

Article 7 – Obligations du client

7.1 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. Il s'engage également à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables etc.) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

7.2 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-ROM, DVD-ROM, disquettes etc.), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

7.3 Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations SUD 1FORMATIC'47 (frais d'électricité, connexions internet, usure des consommables informatiques, communication...) engendré par les manipulations effectuées restent à sa charge. En aucun cas le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel, sous quelque forme que ce soit.

7.4 Le client se chargera de déplacer ou nettoyer tous les éléments considérés, d'un avis raisonnable par l'intervenant, comme gênant l'exécution de la prestation.

7.5 Pour le cas où, à la suite d'un rendez-vous fixé contractuellement entre SUD 1FORMATIC'47 et le Client, ce dernier était absent, la prestation de SUD 1FORMATIC'47 sera facturée intégralement, hormis lorsque l'absence du Client est motivée par un motif légitime dont il peut justifier.

Article 8 – Tarifs

8.1 Frais de déplacement

8.1.1 Pour toute intervention ou prestation à domicile ou lieu de résidence du client se situant dans un rayon de dix kilomètres du siège social de SUD 1FORMATIC'47, les frais de déplacement sont compris dans les tarifs d'intervention.

8.1.2 Pour toute intervention ou prestation à domicile ou lieu de résidence du client se situant au-delà de la zone d'intervention spécifiée dans l'article 8.1.1, des frais de déplacement seront facturés au client sur une base kilométrique aller-retour communiquée au client.

8.2 Tarifs des interventions

8.2.1 Les tarifs des interventions sont indiqués Toutes Taxes Comprises (TTC) et en vigueur au moment de la prise de rendez-vous. Ces tarifs sont communiqués au client avant l'exécution de la prestation et sont valables uniquement au moment de la prise de rendez-vous. Ils peuvent évoluer ultérieurement sans préavis.

8.2.2 Toute prestation donne lieu à une facturation minimale d'une heure quelle que soit la durée d'intervention et toute demi-heure entamée est due.

8.2.3 Les tarifs comprennent les frais de déplacement stipulés dans l'article 8.1.1, ainsi que la prestation. Ces tarifs sont indiqués sur la fiche d'intervention et sur le barème tarifaire de SUD 1FORMATIC'47.

8.2.4 Les tarifs sont communiqués au client lors de la prise de rendez-vous.

Article 9 – Paiement

9.1 Le taux horaire de la prestation à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre les parties qui est mentionné sur la fiche d'intervention remise au client à l'issue de la prestation.

9.2 Le règlement se fait immédiatement et en totalité à la fin de l'intervention, sur remise d'une facture, directement à l'intervenant par l'un des moyens de paiement acceptés par SUD 1FORMATIC'47 (chèques bancaires ou postaux à l'ordre de SARL SUD 1FORMATIC'47). Si la facture ne peut pas être remise sur place, SUD 1FORMATIC'47 s'engage à la faire parvenir au client dans les meilleurs délais. Dans ce cas précis, la facture sera à régler à réception de celle-ci.

9.3 Le client peut refuser le commencement de la prestation. En cas de refus d'une intervention nécessaire à la résolution de la panne constatée, SUD 1FORMATIC'47 facturera un forfait minimum d'une demi-heure, non remboursable, conformément à sa base tarifaire en vigueur.

9.4 Tout retard de paiement entraîne le paiement d'une indemnité forfaitaire pour les frais de recouvrement de quarante euros. Une attestation fiscale sera adressée au client après réception du règlement complet de la facture.

9.5 Les tarifs et prix sont modifiables sans préavis.

Article 10 – Attribution de juridiction

Pour les clients particuliers, en cas de litige relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité des présentes conditions générales, le tribunal judiciaire compétent est celui du domicile du client, conformément aux dispositions du Code de la consommation.

Article 11 – Attestation fiscale

Sous réserve de modification de la législation en vigueur, la Prestation permet au Client, s'il en remplit les conditions, de bénéficier des dispositions de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005 relative au développement des services à la personne. En application de cette loi, SUD 1FORMATIC'47 enverra une attestation fiscale avant le 31 janvier de l'année de la déclaration à chaque client ayant souscrit à cette prestation d'installation, pour toute prestation réalisée afin que le client bénéficie de la réduction ou du crédit d'impôt. Cette attestation fiscale sera à joindre à la déclaration de revenus. 50% du montant de la prestation sera alors déduit de l'imposition au titre de l'année fiscale, l'excédent éventuel étant restitué par l'état sous les conditions suivantes : Réduction ou crédit d'impôt dans le cadre de la loi Borloo relative au développement des services à la personne dans la limite d'un plafond annuel par foyer fiscal de 1 000 € de dépenses engagées (sous réserve de modification de la législation en vigueur). Bénéficiaire du crédit d'impôt les contribuables célibataires, veufs ou divorcés exerçant une activité professionnelle ou inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi durant trois mois au moins au cours de l'année de paiement, ainsi que les personnes mariées ou liées par un PACS qui toutes deux satisfont à l'une ou l'autre des conditions. Bénéficiaire de la réduction d'impôt les contribuables autres que ceux bénéficiant du crédit d'impôt.

Article 12 – Informatique et liberté

Les informations personnelles collectées sont nécessaires à la gestion des prestations, commandes, facturation et suivi client. Elles sont traitées conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'il peut exercer par courrier ou email à contact (arobase) sud1formatic.fr. Les données ne sont jamais revendues et sont transmises uniquement si nécessaire à l'exécution des prestations ou par obligation légale. Elles sont conservées pour la durée strictement nécessaire aux finalités. Le client peut saisir l'autorité de contrôle compétente si ses droits ne sont pas respectés.