

I. DEFINITION

On entend par "ESPERLUETTE INFORMATIQUE" et "&i", Ets ROBIN JULIEN - 143 bis rue de Preize - 10000 Troyes - France. Ets JULIEN ROBIN est une entreprise commerciale de Service, de Vente, d'Assistance, de Conseils, de Formation, et de toutes autres PRESTATIONS en relation avec les Nouvelles technologies et l'informatique (SIRET 512 522 871 00015 - APE 6209Z). On entend par "CLIENT" ou "VOUS" le bénéficiaire des PRESTATIONS ESPERLUETTE INFORMATIQUE. On entend par "PRESTATIONS" les services assurés par ESPERLUETTE INFORMATIQUE pour le CLIENT. On entend par "PRODUITS" les offres commerciales ESPERLUETTE INFORMATIQUE mises à disposition du CLIENT. On entend par "PANNES", les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT qui sont dus à un matériel défectueux ou à un dysfonctionnement de logiciel ou de système d'exploitation pour quelque raison que ce soit, et SEULEMENT ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le CLIENT.

II. FORMATION DU CONTRAT

Ets JULIEN ROBIN permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS à domicile. Ets JULIEN ROBIN intervient sur demande expresse du CLIENT ; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous. Si VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent sur le lieu à la date et l'heure convenues, ESPERLUETTE INFORMATIQUE ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant Ets JULIEN ROBIN sera dans l'obligation de vous facturer son temps de déplacement + son temps d'attente éventuel (facturation minimale d'une heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit. La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro de téléphone 06.15.08.66.57 ou 03.25.74.59.16 ou par e-mail à l'adresse suivante : julien.robin@esperluette-informatique.fr.

De convention expresse entre le client et Ets JULIEN ROBIN, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

Il est expressément convenu entre les parties que le client reconnaît dans ses rapports avec Ets JULIEN ROBIN la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que des formulaires (Fiche d'intervention). Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuées par l'entreprise Ets JULIEN ROBIN.

Les mineurs non émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. En conséquence toute commande faite sans autorisation des parents ou tuteur légal sera présumée jugée par leurs parents ou tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste; dans le cas contraire ceux-ci devront fournir une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

III. PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de l'Ets JULIEN ROBIN sont destinées à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ; à installer, configurer les équipements appartenant au CLIENT ; à réparer les PANNES de ces mêmes équipements. Les PRESTATIONS sont réalisées dans les locaux du CLIENT. 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 nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS. Ets JULIEN ROBIN ne pourra assurer ses PRESTATIONS, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur ou aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait l'objet 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 aux équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé l'intervention de Ets JULIEN ROBIN notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelque raison que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder aux locaux du CLIENT. Ets JULIEN ROBIN peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si selon l'avis de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il VOUS suspecte d'avoir modifié vos équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si VOUS ne possédez pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en votre possession. Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez 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 Ets JULIEN ROBIN en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

IV. GARANTIES

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS Ets JULIEN ROBIN, comme sa propre intervention entraînent une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements ET à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de Ets JULIEN ROBIN. De convention expresse entre les parties,

Ets JULIEN ROBIN est soumis, au titre des présentes à une obligation de résultats. Étant donné que Ets JULIEN ROBIN intervient sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas Ets JULIEN ROBIN ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

V. OBLIGATIONS

V.a : 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 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 notamment les supports numériques d'installation (Cdrom, Disquette, DVD Rom...) ainsi que les numéros de licences et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la PANNE. Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quel qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS Ets JULIEN ROBIN et notamment les frais d'électricité, de connexions à internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Ets JULIEN ROBIN 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 raisonnablement par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS.

V.b : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE Ets JULIEN ROBIN

L'entreprise Ets JULIEN ROBIN s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au client, sauf dans les hypothèses où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.

Ets JULIEN ROBIN s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Le client reconnaît que Ets JULIEN ROBIN n'est soumis qu'à une obligation de moyens.

L'entreprise Ets JULIEN ROBIN ne sera pas tenue responsable pour tout retard ou inexécution des services lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.

L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre afin d'installer et de configurer le matériel mis à disposition mais se décharge de toute obligation de résultat. En outre Ets JULIEN ROBIN ne sera pas tenue responsable pour tout dysfonctionnement de la ligne ou des équipements liés à la ligne et/ou à la desserte interne du client relatif au Fournisseur d'accès Internet ou de l'opérateur historique.

Le client accepte expressément que Ets JULIEN ROBIN ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels intervenus lors de la réalisation des prestations.

Le client a eu connaissance de ce que sa propre intervention ou celle d'un technicien de Ets JULIEN ROBIN sur un de ses équipements entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de Ets JULIEN ROBIN.

VI. TARIFICATION

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros TVA non applicable conformément à art. 293 B du CGI. Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et Ets JULIEN ROBIN. Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous. Pour toutes prestations d'un montant supérieur à 300€ le règlement s'effectue en 2 fois : 50% à la commande, 50% à l'exécution. Intervention gratuite pour les déplacements en zone verte (10Km du siège). Au delà, 5€ par tranche de 10Km (itinéraire Mappy.fr au départ du 143B rue de Preize, 10000 Troyes), avec maximum de 20€ sur le département de l'Aube.

VII. REGLEMENT

Le tarif forfaitaire à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et Ets JULIEN ROBIN. Le règlement par le CLIENT est fait en globalité immédiatement après la fin de la PRESTATION directement à l'Intervenant par chèque bancaire exclusivement à l'ordre de JULIEN ROBIN ou en espèces. La facture sera envoyée au CLIENT dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la PRESTATION. Bien que le tarif des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et Ets JULIEN ROBIN, le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement ou la fin de la PRESTATION. Le cas échéant Ets JULIEN ROBIN sera dans l'obligation de VOUS facturer son forfait de déplacement + facturation minimale d'une heure soit au total 40 € ttc TVA non applicable, art. 293 B du CGI, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

Ets JULIEN ROBIN 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, Ets JULIEN ROBIN sera dans l'obligation de VOUS facturer la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum de 1/2 heure de PRESTATION. Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiables sans préavis. Toute demi-heure supplémentaire entamée est due. 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.

VIII. VALIDITE CONTRACTUELLE DES INFORMATIONS

Les photos et textes des articles représentés sur le site Internet de Ets JULIEN ROBIN n'ont pas de caractère contractuel.

Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs.

Ets JULIEN ROBIN ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

IX. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant.

Le client autorise Ets JULIEN ROBIN à communiquer ces données à des entreprises tiers.

A défaut, le client informera Ets JULIEN ROBIN de son refus de voir ses données personnelles utilisées en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à Ets JULIEN ROBIN en indiquant ses nom, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que Ets JULIEN ROBIN puisse faire le nécessaire.

X. CONFIDENTIALITE

Ets JULIEN ROBIN 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.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, Ets JULIEN ROBIN se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, Ets JULIEN ROBIN ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques de clients qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

XI. APPLICATION

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS Ets JULIEN ROBIN des présentes Conditions Générales sont applicables sur le territoire français. Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du client.

En conséquence, le fait de solliciter les services Ets JULIEN ROBIN implique acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de prestations de services.

XII. 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.

Les présentes conditions générales de vente valables à compter du 18/05/2009 et tout document qui leur est annexé sont régis par le droit français. Toute contestation, entre le Client et Ets JULIEN ROBIN, concernant leur interprétation ou exécution, si elle n'est pas réglée à l'amiable, sera de la seule compétence des tribunaux de Troyes. Cette compétence s'appliquera également en matière de référé.