

## **CONDITIONS GENERALES**

### **I - OBJET**

Hervé Dubois / Dcllic06 a pour activité l'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels, le dépannage, la résolution des dysfonctionnements pouvant intervenir sur les logiciels, les systèmes et matériels, les conseils à l'installation, à la connexion ou à l'utilisation de tout matériel informatique, périphériques, liés ou non à internet.

### **II - COMMANDE**

Les rendez-vous sont pris téléphoniquement (06 621 621 86) ou par courriel ([dubois@dcllic06.fr](mailto:dubois@dcllic06.fr)) et sur demande expresse du client et sont confirmés par Hervé Dubois / Dcllic06 de la même manière. Pour une information parfaite et préalable du client, ces conditions générales sont portées à sa connaissance par un lien hypertexte sur la page d'accueil du site [www.hervedubois.com](http://www.hervedubois.com) / [www.Dcllic06.fr](http://www.Dcllic06.fr), jointe au courriel de confirmation de commande, et/ou remise au client chez lui, par un représentant de Hervé Dubois / Dcllic06 avant le début des prestations. Le fait de passer commande entraîne donc adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions générales.

### **III - OBLIGATIONS DE Hervé Dubois / Dcllic06**

Hervé Dubois / Dcllic06 s'engage à fournir tous moyens humains nécessaires à la réalisation de la prestation commandée. Hervé Dubois / Dcllic06 n'est pas soumise à une obligation de résultat mais uniquement de moyens. Les durées d'intervention (*à l'exception de la formation sur logiciels*) sont données à titre indicatif et sont basées sur une durée moyenne prévisionnelle. Si l'intervention fait apparaître une difficulté particulière, imprévisible, entraînant un dépassement significatif de la durée d'intervention prévue au contrat, et donc une augmentation du coût d'intervention, Hervé Dubois / Dcllic06 s'engage à en avertir le client dès qu'il en a connaissance. Le client peut alors décider d'interrompre la prestation. La durée déjà réalisée de la prestation sera facturée au client, au tarif prévu avec un minimum forfaitaire correspondant à une heure de prestation.

### **IV - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le client déclare être le propriétaire de l'installation sur laquelle Hervé Dubois / Dcllic06 intervient. Le client doit être à jour des licences d'exploitation et logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir toutes factures, manuels d'utilisation et plus généralement tous documents techniques ou commerciaux, permettant la réalisation de ses prestations par Hervé Dubois / Dcllic06. Il s'engage à permettre une accessibilité correcte à Hervé Dubois / Dcllic06. Le client est informé que l'ensemble des frais de consommables, électricité, connexions à internet etc. engendrés par l'intervention de Hervé Dubois / Dcllic06 sont à sa charge sans qu'il puisse en imputer le coût sur les tarifs de Hervé Dubois / Dcllic06 et sans pouvoir en demander le remboursement. Le client s'engage à être présent pendant toute la durée de l'intervention et à en constater la bonne fin (*sauf intervention en atelier*). Durant son intervention, Hervé Dubois / Dcllic06 pourra s'il le souhaite, imprimer ou copier sur un support amovible ou photographier des copies d'écrans, des rapports de logiciels anti virus, les rapports format texte de ces logiciels, les journaux du système d'exploitation, afin de pouvoir justifier de ses prestations. Hervé Dubois / Dcllic06 peut refuser d'intervenir ou cesser immédiatement ses prestations, si l'installation ou son environnement physique ne correspondent pas aux préconisations des constructeurs et/ou distributeurs ou si elle est susceptible de mettre en danger le représentant de Hervé Dubois / Dcllic06. Il en est de même en cas d'inaccessibilité de l'équipement. Dans les cas visés au paragraphe précédent, la prestation restera entièrement due. Le client est responsable des données et des logiciels présents sur ses équipements et prendra toutes précautions pour en assurer la sauvegarde, préalablement à l'intervention de Hervé Dubois / Dcllic06.

### **V - EXONERATION DE RESPONSABILITES**

Le client est informé que l'intervention de Hervé Dubois / Dcllic06, comme sa propre intervention est susceptible d'entraîner la perte de la garantie constructeur à laquelle ne se substitue pas une garantie de Hervé Dubois / Dcllic06. La responsabilité de Hervé Dubois / Dcllic06 ne pourra être recherchée, de ce fait.

De même, Hervé Dubois / Dcllic06 ne saurait être responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, liés à un dysfonctionnement lié au fournisseur d'accès internet ou des pannes matérielles indépendantes de son intervention, à une non-conformité aux besoins du client, à un retard de livraison, à un

préjudice économique, financier, commercial, à une panne technique des installations, y compris pour celles survenant immédiatement après l'intervention de Hervé Dubois / Dcllic06, et causé par l'utilisation ou le fonctionnement du matériel, dans la mesure où le bon fonctionnement et/ou la résolution de la panne est constaté et vérifié devant le client. La responsabilité de Hervé Dubois / Dcllic06 ne saurait être engagée en cas de perte totale ou partielle de données ou logiciels. La responsabilité de Hervé Dubois / Dcllic06 ne saurait être engagée en cas de problèmes techniques et/ou de connexion indépendants de sa volonté et empêchant la réalisation de ses prestations en direct ou dans le cadre d'une prise de contrôle à distance.

#### **VI - ASSISTANCE TELEPHONIQUE ET PRISE EN MAINS A DISTANCE (Prise de contrôle à distance)**

Lorsque Hervé Dubois / Dcllic06 est intervenu une première fois chez le client, le suivi de la première intervention ou une nouvelle intervention, si le contexte s'y prête, peut être réalisé par le biais d'une prise de contrôle à distance de l'ordinateur du client. Cette prestation ne peut concerner les pannes matérielles. Cette possibilité ne peut être imposée au client et doit recueillir son accord préalable. Le client ne peut exiger la prise de contrôle à distance, l'opportunité de la prise de contrôle à distance étant laissée à l'appréciation exclusive de Hervé Dubois / Dcllic06. La prise en mains à distance implique l'ouverture d'une session nominative à l'initiative du client par le biais d'un logiciel de prise de contrôle à distance. Pendant la prise en mains à distance, le client est présent à côté de son ordinateur et a la possibilité de converser avec l'intervenant de Hervé Dubois / Dcllic06.

Le client s'engage à effectuer les manipulations qui lui seraient demandées par Hervé Dubois / Dcllic06 et nécessaires au diagnostic ou à la réparation. Le client a la possibilité d'interrompre à tout moment la prestation en fermant le logiciel de prise de contrôle à distance. Hervé Dubois / Dcllic06 se réserve le droit de sauvegarder l'historique de la prise de contrôle à distance. Il est précisé que les codes d'accès sont à usage unique et délivrés par le logiciel sur le poste du client et retournés par SMS au 06.621.621.86 ou par E-mail à Hervé DUBOIS / Dcllic06, préalablement à la prise de contrôle valant acceptation de l'assistance à distance. Le client doit donc volontairement fournir les codes d'accès (*identifiant et mot de passe*). Hervé Dubois / Dcllic06 ne peut donc détenir ces codes à l'avance d'où la nécessité de la présence du client devant son ordinateur. Pour une parfaite information du client, le travail effectué par Hervé Dubois / Dcllic06 lors de la prise de contrôle à distance pourra être enregistré.

#### **VII CONFIDENTIALITE**

Hervé Dubois / Dcllic06 s'engage à une totale confidentialité quant aux fichiers et aux données, documents, dont elle pourrait avoir connaissance dans le cadre de ses prestations.

Il est rappelé qu'en application de L'article 434-3 du Code pénal sanctionne « *le fait, pour quiconque ayant eu connaissance de privations, de mauvais traitements ou d'atteintes sexuelles infligés à un mineur de quinze ans ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge, d'une maladie, d'une infirmité, d'une déficience physique ou psychique ou d'un état de grossesse, de ne pas en informer les autorités judiciaires ou administratives (...)* ».

#### **VI – TARIFS – MODE DE REGLEMENT - PENALITES**

Les tarifs sont ceux en vigueur au jour de la commande. Ils s'entendent en euros hors taxes, auxquels s'ajoute la TVA au taux en vigueur au jour de la facturation.. Les tarifs s'entendent également hors frais de déplacement. Les tarifs sont consultables sur le site [www.Hervé Dubois / Dcllic06.fr](http://www.Hervé Dubois / Dcllic06.fr) et communiqués au client lors de la prise de rendez-vous. Toute prestation commandée, si elle n'est pas décommandée au plus tard la veille avant 17 HEURES sera facturée au taux horaire convenu sur la base d'une heure de prestation. La prestation est intégralement réglée immédiatement après sa réalisation, par chèque bancaire, postal ou en espèces. La facture est adressée au client par courrier électronique dès la prestation effectuée. Elle peut être envoyée par voie postale sur demande expresse du client ou en cas de défaillance matériel empêchant sa réception ou son émission. Tout retard de paiement donne lieu à application d'une pénalité égale à 3 fois le taux d'intérêt légal, outre 30 euros de frais de traitement. Le tarif des prestations est modifiable sans préavis.

#### **VII – MEDIATEUR**

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. Commission paritaire de médiation de la vente directe - Fédération de la vente directe (FVD) 100 avenue du président Kennedy, 75015 Paris Tel 0142153000 Fax : 0142153090