

**Conditions générales de ventes**  
**Applicables au 1er septembre 2008, modifiables sans préavis**

**Article 1 : Définition**

Aidecllic n'est pas une structure juridique mais un sigle commercial. Le contrat (oral ou écrit) engage le client (ou son représentant légal), l'intervenant d'Aidecllic-informatique et la structure juridique à laquelle il adhère, bénéficiaire du CAPE à Couveuse ALTITUDE 31. Siège social : 332 route de St Simon 31100 TOULOUSE. SIREN : 424 845 949 - APE : 94992

**Article 2 : Objet**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles Aidecllic-informatique délivre ses prestations. Aidecllic-informatique.fr propose une assistance informatique et Internet à domicile auprès des particuliers et des associations. La liste des prestations Aidecllic-informatique.fr n'est pas exhaustive mais elle exclut la vente de matériel. Aidecllic se réserve le droit de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'elle jugera nécessaire. Les présentes conditions générales de vente pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexés.

**Article 3 : Application des conditions générales de vente**

Toute intervention de la société Aidecllic est soumise aux présentes conditions générales de ventes. Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du client par lien sur toutes les pages du site internet [www.aidecllic-informatique.fr](http://www.aidecllic-informatique.fr). Un exemplaire de ces conditions est présenté au client avec toute intervention sur son équipement. En conséquence, toute demande d'intervention de la part du client entraîne l'acceptation des présentes conditions sans réserve ou restriction.

**Article 4 : Condition d'intervention**

Le client prend une demande de rendez-vous par téléphone (06 14 33 15 27) pendant les heures d'ouverture du bureau soit du lundi au samedi de 9h à 18h ou par email à Aidecllic ([aidecllic@orange.fr](mailto:aidecllic@orange.fr)). La date et l'heure du rendez-vous sont fixées d'un commun accord entre Aidecllic et le client. Toute demande de rendez-vous doit être validée par Aidecllic. Une prise de rendez-vous correspond à l'achat d'une séance. Les prestations se déroulent au domicile du client ou dans les locaux de l'association. Si le client choisit de prolonger la séance à la fin de l'intervention, cette demande ne pourra être honorée que suivant disponibilité d'Aidecllic, le temps supplémentaire sera dû à la fin de la séance aux mêmes tarifs. Si le client change le but initial de l'assistance demandée, le temps passé à résoudre ses problèmes informatiques imprévus se substitue alors au temps prévu pour la séance. Aidecllic ne pourra être tenu responsable de ne pas résoudre les problèmes et, dans tous les cas, la séance est due. La demande du client doit être conforme à la législation en vigueur. L'équipement et son environnement doivent être aux normes en vigueur le jour de l'intervention. Les séances ont une durée d'1 heure minimum et 2 heures maximum.

**Article 5 : Tarifs applicables au 1<sup>er</sup> septembre 2008**

Les tarifs applicables aux prestations d'Aidecllic sont portés à la connaissance du Client via le site Internet d'Aidecllic ou sur simple demande de sa part. Les tarifs sont modifiables sans préavis, seuls les tarifs portés sur le devis font foi. Si l'intervention excède 150 euros ou si le client le demande, un devis sera fourni et soumis à l'acceptation préalable de celui-ci. Les prix sont indiqués TTC (avec une TVA de 19,6%). La première heure est indivisible et totalement due. Une tarification à la demi-heure peut être ensuite appliquée. Les forfaits sont valables un an et peuvent être payés en plusieurs fois sans frais.

Les tarifs tiennent compte d'un déplacement maximum de 10 kms aller/retour. Au delà, il sera compté 0,512 euros/km supplémentaire (barème kilométrique fiscal).

**Article 6 : Paiement des prestations et pénalités**

La facture est établie à la fin de la prestation et est réglée immédiatement par le client. Le paiement peut s'effectuer en espèces, par chèque bancaire ou postal. Pour les forfaits, le paiement est réglé après la première intervention. Dans le cas d'un retard de paiement, conformément à l'article L441-6 du code du commerce, le Client se verra appliquer une pénalité correspondante à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues. Tout défaut de paiement entraînera, après envoi d'un courrier de relance octroyant au client un délai de 10 jours ouvrables pour régulariser son impayé, une mise en demeure, puis en cas de non régularisation dans les 15 jours ouvrables, saisie de la juridiction compétente afin d'obtenir le paiement des sommes susvisées.

**Article 7 : Obligations d'Aidecllic**

Aidecllic n'est soumis qu'à une obligation de moyen et en aucun cas à une obligation de résultat. Aidecllic s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites en préambule des présentes conditions générales de vente. L'intervenant s'engage également à informer le client des difficultés rencontrées. Aidecllic s'engage à ne divulguer à quiconque les informations auxquelles elle a accès de par ses prestations. Aidecllic s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement, remboursement, ou annulation de la part du client.

**Article 8 : Obligations du client**

Le client s'engage à respecter les présentes conditions générales de vente. Dans un souci de qualité et de rapidité des prestations, le client s'engage à communiquer précisément la raison de sa demande ainsi que la finalité recherchée de l'intervention. Le client s'engage à tenir à disposition de l'intervenant, l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, mots de passe...) dont l'intervenant de Aidecllic aurait besoin pour la bonne exécution de sa prestation. Le client s'engage à respecter les législations en vigueur concernant l'utilisation de sa connexion Internet et des logiciels installés sur son ordinateur. (Licence en cours de validité). Il doit notamment posséder les droits et licences d'utilisation des logiciels installés ou à installer sur son ordinateur. Il doit pouvoir fournir les CD d'origine et la documentation. L'intervention cesserait dans l'hypothèse où le prestataire découvrirait que ces conditions n'ont pas été respectées et l'intervention jusque là effectuée resterait facturable, Aidecllic ne pourra être tenu responsable d'aucune conséquence ou dommage résultat de ce non respect. Le client s'engage à garantir un accès aisé aux équipements concernés par l'intervention. L'intervention présuppose que le site est libre d'accès et vide de tout encombrant. Il ne peut être demandé à l'intervenant de déplacer un quelconque objet de valeur. Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes,...), les frais téléphoniques pour joindre son fournisseur d'accès Internet (FAI) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le client ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit. Le client est responsable de la réalisation de la sauvegarde de ses données avant l'intervention d'Aidecllic. Le client reconnaît que la garantie constructeur du matériel peut être annulée du fait de l'intervention d'Aidecllic. L'intervention demandée ne pourra donc être reprochées à Aidecllic, ni engager un quelconque dédommagement de sa part.

#### **Article 9 : Limites de responsabilités**

Aidecllic intervient uniquement sur demande explicite du Client ; à ce titre, quelle que soit la Prestation demandée et quel que soit son lieu d'exécution, en aucun cas Aidecllic ne pourra être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects matériels et/ou immatériels et ce pour quelle que raison que ce soit.

D'une manière générale, Aidecllic ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou marchand et /ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit suite à l'exécution d'une prestation requise par le client.

Quel que soit le déroulement de la prestation, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. Par conséquent, Aidecllic ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une perte de données partielle ou totale des données présentes sur l'équipement du client. Le client a donc la responsabilité exclusive d'effectuer une sauvegarde de ses données avant la prestation.

Dans le cas où Aidecllic devrait procéder à une sauvegarde des données personnelles du client, le client reconnaît et accepte sans aucune réserve, de dégager l'entière responsabilité de la société Aidecllic au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client serait altérées et/ou perdues.

Aidecllic n'est pas tenu de vérifier la validité de ses licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable de l'utilisation de ses logiciels sans licence.

En aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande.

En tout état de cause, si sa responsabilité venait à être retenue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité versé par le prestataire ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de l'intervention.

#### **Article 10 : Service après intervention**

Une assistance à domicile par téléphone (06.14.33.15.27) ou par mail (aidecllic@orange.fr) est disponible gratuitement pendant toute la durée de la prestation et pendant 1 mois après le jour de la prestation, limité à un nombre raisonnable de message ou d'appel par mois. Il concerne uniquement l'objet de la prestation assurée précédemment. Le service téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h est de 13h30 à 18h. Le service mail est ouvert en permanence sans garantie de réponse en dehors des heures de bureau, le week-end et jours fériés. Ce service est valable si la prestation a été réglée en totalité.

#### **Article 11 : Annulation de l'intervention, rétraction, contestation**

Aidecllic s'engage à prévenir le client 12 heures à l'avance par téléphone d'un empêchement pour convenir d'un nouvel horaire.

Pour le cas où le client souhaiterait annuler une intervention convenue avec Aidecllic, le client dispose d'un délai de 6 heures avant la date et l'heure du rendez-vous afin de résilier celui-ci par téléphone au 06 14 33 15 27. Dans le cas où le client ne prévient pas 6 heures à l'avance, l'intervention sera due entièrement.

Si pour quelques raisons que ce soit, le Client décide d'annuler sa commande, l'article L121-20 du code de la consommation énonce que tout consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités.

Il est toutefois précisé que le droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a commencé, avec l'accord du client, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.

Seules les factures payées peuvent donner droit à contestation. Les réclamations éventuelles doivent nous parvenir au plus tard 8 jours après la fin de la prestation. Passé ce délai Aidecllic informatique décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations. Toute contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social d'Aidecllic.

#### **Article 12 : Loi informatique et liberté**

Les informations demandées au client sont nécessaires à l'intervention d'Aidecllic. Elles sont traitées avec la plus stricte confidentialité. Celles-ci sont utilisées uniquement et seulement par Aidecllic.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de

modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Toute demande est à adresser au siège social d'Aidecllic 4 rue GETTEN 31500 TOULOUSE ou par mail [aidecllic@orange.fr](mailto:aidecllic@orange.fr) en indiquant nom, prénom et adresse et une preuve d'identité.

Les fichiers informatiques élaborés à partir des données personnelles que vous nous confiez font ou feront l'objet d'une déclaration auprès de la commission nationale informatique et libertés (CNIL).

#### **Article 13 : Litiges et Attribution de compétence.**

Aidecllic est à l'écoute pour toutes réclamations ou contestations de la part du Client considéré comme étant de bonne foi, en vue de composer une solution amiable. Tout différent pouvant survenir entre le client et Aidecllic qui n'aurait pu être réglé à l'amiable relèvera de la compétence des Tribunaux du Siège social d'Aidecllic.

Si une stipulation des présentes conditions, ou l'application d'une telle stipulation au client ou à Aidecllic était considérée par un tribunal compétent comme contraire à une loi applicable, les autres stipulations des présentes conditions générales resteraient en vigueur et seraient interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties, telles qu'exprimées à l'origine. Il est convenu que si une clause des présentes Conditions était réputée nulle, les autres clauses conserveraient leur plein et entier effet.

Le présent contrat peut être dénoncé par l'une ou l'autre des parties et par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve d'un préavis d'un mois. En cas de litige important sur l'application du présent contrat, d'un commun accord, les parties devront désigner un tiers arbitre.