

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

**Les présentes conditions sont conclues entre :** Les Séniors De l'Informatique (LSDI), association déclarée en préfecture de Seine-Maritime dont le siège social est au 1 rue Robert Cloarec, 76300 Sotteville-lès-Rouen, ci-après nommé LSDI et tout particulier souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par LSDI, ci-dessous désigné le client.

### Article 1 : Objet et acceptation

1.1 – Le présent document définit les conditions sous lesquelles LSDI s'engage avec le client.

1.2 – Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de LSDI toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par LSDI sont réalisées aux présentes conditions générales. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué au dos des devis ou sur le site internet <https://rouen-informatique.com>. Toute commande passée par le client auprès de LSDI implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

### Article 2 : Obligations et responsabilité de LSDI

2.1 – LSDI s'engage à fournir tous les moyens techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales et s'engage à informer au mieux le client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de LSDI, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, LSDI ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité de LSDI ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais ou non fonctionnement de l'équipement du client et notamment de toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, LSDI ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison.

2.3 – LSDI se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile ou sur site chez le client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

### Article 3 : Obligations et responsabilité du client

3.1 – Le matériel, les logiciels et les données du client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du client. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de LSDI (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention. LSDI ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de perte de données.

3.2 – Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation, des logiciels ou d'applications, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, clef usb, numéros de série et licences en cours de validité. LSDI n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations par LSDI à domicile ou sur site et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par LSDI sont et demeurent à la charge du client.

### Article 4 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel, d'une application ou impliquant du matériel trop obsolète, LSDI ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client. Ne seront pas pris en charge les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows 7.

### Article 4 : Déplacement

Le déplacement à domicile et sur site est gratuit dans les communes suivantes : Amfreville-La-Mi-Voie, Belbeuf, Bihorel, Bois-Guillaume, Bonsecours, Boos, Canteleu, Darnétal, Déville-lès-Rouen, Grand Couronne, Franqueville-Saint-Pierre, Houppeville, Isneauville, La Bouille, Le Grand-Quevilly, Le Houlme, Le Mesnil-Esnard, Le Petit-Quevilly, Malaunay, Maromme, Moulineaux, Mont-Saint-Aignan, Notre-Dame-De-Bondeville, Oissel, Petit-Couronne, Rouen, Saint-Etienne-du-Rouvray, Saint-Jacques-Sur-Darnétal, Saint-Léger-du-Bourg-Denis, Saint-Martin-du-Vivier, Sotteville-lès-Rouen, Ymare. Autrement, un forfait de déplacement pourra être appliqué.

### Article 5 : Tarifs

5.1 - Les tarifs en vigueur des services proposés par LSDI sont disponibles en ligne sur le site du groupement ROUEN INFORMATIQUE <https://rouen-informatique.com> ou par mail à l'adresse [contact@rouen-informatique.fr](mailto:contact@rouen-informatique.fr). Les tarifs sont exprimés en EUR toutes taxes comprises et sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et LSDI avant toute intervention.

5.2 – Toute intervention par LSDI donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. Dans certains cas, la facturation s'effectue au forfait et non au temps passé.

5.3 – En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, LSDI s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, LSDI facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

5.4 – Si LSDI ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au client.

### Article 6 : Conditions et modalités de paiement

6.1 – Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de LSDI est fait en globalité immédiatement dès la fin de la prestation par l'un des moyens de paiement accepté par LSDI : carte bancaire, chèque et espèces. Une facture (électronique ou papier) sera ensuite adressée au client s'il en fait la demande.

6.2 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, LSDI se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. LSDI se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.3 – Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement et un taux d'intérêt de 10 % du montant total de la facture sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement.

### Article 7 : Renouvellement et résiliation de service

7.1 – Tout contrat est renouvelé de plein droit à son échéance annuelle. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par LSDI des sommes déjà versées.

7.2 – Chaque partie peut résilier immédiatement, de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

7.3 – Pour résilier un contrat d'assistance informatique, le client doit prévenir LSDI au moins 1 mois avant la date de renouvellement du contrat.

### Article 8 : Garanties et service après-vente

8.1 – Les prestations d'assistance par LSDI sont garanties quatorze (14) jours à compter de la date de la prestation,

soit réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, LSDI décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente au niveau du logiciel.

8.2 – La souscription à un contrat d'assistance préventive n'engage pas LSDI quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat.

8.3 – En cas de refus d'intervention dans le cadre de la garantie de services vendus par LSDI, le client sera remboursé dans l'intégralité.

### Article 9 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

9.1 – LSDI informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par LSDI. Le client dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès LSDI à l'adresse 1, rue Robert Cloarec 76300 Sotteville-lès-Rouen ; cette demande doit être accompagnée d'une preuve d'identité.

9.2 – LSDI s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

### Article 10 : Loi applicable et réclamations/contestations

10.1 – Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, LSDI s'engage à engager un échange amiable avant toute procédure judiciaire.

10.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par LSDI doit être faite dans les quatorze (14) jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

10.3 – Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance dans les quatorze (14) jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. Tout litige opposant le client à LSDI n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

Les Séniors De l'Informatique (LSDI),

Association Déclarée en Préfecture de Seine-Maritime

1, rue Robert Cloarec, 76300 Sotteville-lès-Rouen

SIREN 887 928 331