

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

**Les présentes conditions sont conclues entre :** Strive, SASU dont le siège social se situe au 1 rue Robert Cloarec, 76300 Sotteville-lès-Rouen, SIREN 812 222 161 ci-après nommé ROUEN INFORMATIQUE et un professionnel souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par ROUEN INFORMATIQUE, ci-dessous dénommé le client.

### Article 1 : Objet et acceptation

1.1 – Le présent document définit les conditions sous lesquelles ROUEN INFORMATIQUE 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 ROUEN INFORMATIQUE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par ROUEN INFORMATIQUE 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 ROUEN INFORMATIQUE implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

### Article 2 : Obligations et responsabilité de ROUEN INFORMATIQUE

2.1 – ROUEN INFORMATIQUE 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 ROUEN INFORMATIQUE, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, ROUEN INFORMATIQUE ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité de ROUEN INFORMATIQUE 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, disfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, ROUEN INFORMATIQUE 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 – ROUEN INFORMATIQUE se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du 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 ROUEN INFORMATIQUE (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.

3.2 – Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. ROUEN INFORMATIQUE 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 de ROUEN INFORMATIQUE à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les

manipulations effectuées par ROUEN INFORMATIQUE sont et demeurent à sa charge.

### Article 4 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, ROUEN INFORMATIQUE ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client. **Ne seront notamment pas pris en charge :** le paramétrage de satellites ou autres périphériques non informatique, les logiciels spécialisés professionnels (Autocad, Adobe Photoshop, EBP Compta, CIEL, SAGE, etc.), les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows XP, la programmation et le débogage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.).

### Article 5 : Tarifs

5.1 - Les tarifs en vigueur des services proposés par Rouen Informatique sont disponibles en ligne sur le site <https://rouen-informatique.com> par courriel à l'adresse [strivesas@gmail.com](mailto:strivesas@gmail.com) ou par téléphone au 07 67 49 84 57. Les tarifs, exprimés en EUR, sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et ROUEN INFORMATIQUE avant toute intervention.

5.2 – Toute intervention par ROUEN INFORMATIQUE donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles.

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

5.4 – Lors d'un dépannage sur site, si le client ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité égale à une demi-heure de travail.

5.5 – Si ROUEN INFORMATIQUE 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 ROUEN INFORMATIQUE est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par ROUEN INFORMATIQUE : carte bancaire, chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de STRIVE et espèces. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au client s'il en fait la demande. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler.

6.2 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, ROUEN INFORMATIQUE 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. ROUEN INFORMATIQUE 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 sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

### 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 ROUEN INFORMATIQUE des sommes déjà versées.

7.2 – Chaque partie peut résilier 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 – Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises

manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par ROUEN INFORMATIQUE.

### Article 8 : Garanties

8.1 – A l'exception des offres d'optimisation de performances qui sont garanties 7 jours, les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par ROUEN INFORMATIQUE sont garanties un mois à compter de la date de la prestation, sous 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, ROUEN INFORMATIQUE décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 – La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas ROUEN INFORMATIQUE quant à d'éventuels disfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 6.1.

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

9.1 – ROUEN INFORMATIQUE 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 ROUEN INFORMATIQUE. 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 de ROUEN INFORMATIQUE à l'adresse 1, rue Robert Cloarec 76300 Sotteville-lès-Rouen ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

9.2 – ROUEN INFORMATIQUE 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, ROUEN INFORMATIQUE s'engage à engager un échange amiable avant toute procédure judiciaire.

10.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par ROUEN INFORMATIQUE doit être faite par lettre recommandée dans les 5 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 par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. Tout litige opposant le client à ROUEN INFORMATIQUE n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

STRIVE – Société par Action Simplifiée Unipersonnelle  
n° SIRET 812 222 161 – Capital Social 3.000 €

Siège : 1 rue Robert Cloarec 76300 Sotteville-lès-Rouen