

Les présentes conditions sont conclues entre : STRIVE, SASU au capital de 3.000,00 € dont le siège social est au 1 rue Robert Cloarec, 76300 Sotteville-lès-Rouen, SIREN 831 222 161 ci-après nommé STRIVE et tout particulier souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par STRIVE, ci-dessous dénommé le client. La société STRIVE est joignable par email à contact@rouen-informatique.com ou par téléphone au 02 78 77 62 62 du lundi au vendredi 10h-12h et 14h-18h.

Article 1 : Objet et acceptation

1.1 – Le présent document définit les conditions sous lesquelles STRIVE 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 STRIVE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par STRIVE sont réalisées aux présentes conditions générales. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande par email en écrivant à contact@rouen-informatique.com ou en les consultant sur le site internet <https://rouen-informatique.com>. Toute commande passée par le client auprès de STRIVE implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

Article 2 : Obligations et responsabilité de STRIVE

2.1 – STRIVE 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 STRIVE, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur et l'état de(s) appareil(s) STRIVE ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

2.2 – La responsabilité de STRIVE 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, STRIVE 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 – STRIVE 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, dans un des établissements de son entreprise ou dans un des établissements de la société STRIVE 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 STRIVE (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.

3.2 – Il est de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention et la société STRIVE ou ses intervenants ne pourront pas être tenu pour responsable en cas de perte de données.

3.3 – Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation, des logiciels ou d'applications, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux et clés de licence. STRIVE 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 STRIVE en

atelier, 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 STRIVE sont et demeurent à la charge du client.

Article 4 : Prêt de matériel

4.1 – Dans le cadre d'un prêt de matériel informatique par STRIVE au client, le client s'engage à payer immédiatement un (1) mois de location et à payer intégralement tous les mois commencés lors de la restitution du matériel.

4.2 – Dans le cadre d'une dégradation du matériel loué par le client, le client devra s'acquitter de frais égaux au montant le plus élevé entre le coût de réparation de l'ordinateur et sa valeur d'occasion.

Article 5 : Déplacement

Pour l'assistance informatique à domicile aux particuliers, le déplacement à domicile 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, Houpeville, Isneuville, 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 6 : Tarifs, retours et cas particuliers

6.1 – Les tarifs en vigueur des services proposés par STRIVE sont disponibles par mail à l'adresse contact@rouen-informatique.com. Les tarifs sont exprimés en EUR et sont systématiquement communiqués au client et validés d'un commun accord entre le client et STRIVE avant toute intervention.

6.2 – Toute intervention par STRIVE donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. Avec l'accord expresse de la société STRIVE, la facturation peut s'effectuer au forfait.

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

6.4 – Si STRIVE 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.

6.5 – Aucun retour de matériel vendu par STRIVE au client ne sera accepté à partir du moment où le matériel a été livré au client.

6.6 – Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel, d'une application ou impliquant du matériel trop obsolète, STRIVE 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 Windows 7 pour les systèmes d'exploitation de Microsoft et Mac OS 10.9 pour les systèmes d'exploitation d'Apple.

Article 7 : Conditions et modalités de paiement

7.1 – Pour les prestations en atelier ou à domicile chez des particuliers, le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de STRIVE est fait en globalité immédiatement dès la fin de la prestation par l'un des moyens de paiement accepté par STRIVE : carte bancaire, chèque et espèces. Une facture (électronique ou papier) sera ensuite adressée au client s'il en fait la demande.

7.2 – Pour les prestations au sein d'une entreprise, le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de STRIVE doit se faire dans les trente (30) jours dès la fin de la prestation par l'un des moyens de paiement accepté par STRIVE : carte bancaire, chèque et espèces. Une facture (électronique ou papier) sera ensuite adressée au client s'il en fait la demande.

7.3 – Avant la mise en œuvre de toute prestation, STRIVE 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. STRIVE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

7.4 – 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 8 : Renouvellement et résiliation de service

8.1 – 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 STRIVE des sommes déjà versées.

8.2 – 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).

8.3 – Pour résilier un contrat de prestation de services, le client doit prévenir STRIVE au moins 2 mois avant la date de renouvellement du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 9 : Garanties et service après-vente

9.1 – Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par STRIVE en atelier sont garanties quatorze (14) jours 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, STRIVE 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. Le matériel vendu d'occasion ou reconditionné est garanti six (6) mois. Le matériel vendu neuf est garanti deux (2) ans. Les installations de système d'exploitation sont garanties pendant six (6) mois : en cas de dysfonctionnement du système d'exploitation, STRIVE s'engage à réinstaller le système d'exploitation gratuitement (coût de récupération de données en sus).

9.2 – La souscription à un contrat de maintenance n'engage pas STRIVE quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat.

9.3 – En cas de refus d'intervention dans le cadre de la garantie de matériels ou de services vendus par STRIVE, le client sera remboursé dans l'intégralité du prix des pièces et de la main d'œuvre.

Article 10 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

10.1 – STRIVE 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 STRIVE. Le client dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en envoyant par lettre recommandée avec accusé de réception sa demande écrite et signée auprès STRIVE à l'adresse 1, rue Robert Cloarec 76300 Sotteville-lès-Rouen.

10.2 – STRIVE 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 11 : Loi applicable et réclamations/contestations

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

11.2 – Toute réclamation concernant les services fournis par STRIVE 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. Tout litige opposant le client à STRIVE n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.