

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 toute personne souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services informatiques proposés par STRIVE, ci-dessous dénommé le Client. 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 de matériels ou de prestation réalisée 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 de l'intervenant, les conditions de travail, où qu'il soit, 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 partielle ou totale 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 STRIVE ou ses intervenants ne pourront en aucun cas 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 clefs 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 engendrées par les manipulations effectuées par STRIVE sont et demeurent à la charge du Client (électricité, papier, consommables...).

Article 4 : Prestations

Article 4.1 : Prêt de matériels

4.1.1 - 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.

4.1.2 – 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 4.2 : Récupération de données et sauvegardes

4.2.1 - Dans le cadre d'une prestation de récupération de données, STRIVE ne s'engage pas au résultat et ne donne aucune garantie de récupération des données au Client.

4.2.2 – Dans le cas où STRIVE fait appel à un prestataire externe pour la récupération de données, il est possible que le prestataire envoie le matériel du Client dans une de ses filiales en France ou à l'étranger en raison de la disponibilité des pièces, des compétences à sa disposition ou de la spécificité du matériel du Client.

4.2.3 – Sauf demande expresse du Client, STRIVE peut être amené à ouvrir des documents (fichiers, photos...) dans l'unique but de vérifier l'intégrité des données lors d'une récupération, copie de données, sauvegarde ou modification importante d'un logiciel ou du système.

4.2.4 – Les sauvegardes et récupérations de données réalisées par STRIVE ne concernent que les fichiers de type documents (.txt, .doc, .docx, .rtf, xls,xlsx, ppt, pptx), les fichiers de type photo (.png, .jpg, .ico, .raw, .gif) et les fichiers de type video (.mkv, .mp4, .avi). A la demande expresse du Client, les fichiers de données du logiciel Microsoft Outlook peuvent être récupérés. Il n'y a aucune récupération de logiciels, applications, système d'exploitation et documents d'application. Il ne sera pas possible de récupérer les fichiers détectés comme malveillants par la protection antivirus utilisé par STRIVE.

Article 4.2 : Contrat de maintenance informatique

Les contrats de maintenance informatique signés entre STRIVE et le Client prennent effet à la date de signature. Sauf dispositions contraires, le contrat de maintenance n'impose pas une garantie de résultat à STRIVE.

Article 4.3 : Sous-traitance et travail pour des donneurs d'ordres

4.3.1 - Dans le cadre de prestations réalisées en sous-traitance, STRIVE s'engage à être loyale et à respecter les intérêts du donneur d'ordre envers le client final. STRIVE s'engage notamment à ne pas démarcher commercialement le Client final pour les mêmes prestations que celle vendues par le donneur d'ordre.

4.3.2 - Dans le cadre de prestations réalisées en sous-traitance, STRIVE ne pourrait pas être tenu pour responsable des dommages causés involontairement au matériel.

4.3.3 - Dans le cadre de prestations réalisées en sous-traitance, le tarif de la prestation convenu au départ ne pourra pas être revu à la baisse par le Client et des frais supplémentaires pourront être rajoutés à la prestation si celle-ci s'avère plus longue que prévu initialement ou si un deuxième technicien doit intervenir en urgence pour continuer l'intervention, notamment pour le port de charges lourdes (colis de plus de quinze (15) kg, déplacement de matériels encombrants, intervention à plus de deux (2) mètres de hauteur...).

4.3.4 - Dans le cadre de prestations réalisées en sous-traitance, STRIVE peut interrompre l'intervention et se retirer à tout moment si elle estime que la sécurité des personnes n'est plus assurée. Dans ce cas, la prestation sera facturée au Client.

4.3.5 - Dans le cadre de prestations réalisées en sous-traitance, le délai de paiement est exceptionnellement prolongé jusqu'à la durée légale maximale soit 45 jours fin de mois.

Article 4.4 : Gestion de sites internet

4.4.1 – Dans le cadre d'un contrat de gestion de site internet, tous les contenus publiés sur les sites internet du Client sont à la responsabilité exclusive du Client. STRIVE ne pourra pas être tenu pour responsable des contenus publiés sur le site internet du Client.

4.4.2 – Sauf disposition contraires écrites et signés dans un contrat, STRIVE ne procède à aucune sauvegarde du site internet du Client.

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, Isneauville, La Bouille, Le Grand-Quevilly, Le Houlmé, Le Mesnil-Esnard, Le Petit-Quevilly, Malaunay, Maromme, Moulinaux, 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 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 le Client ne souhaite pas faire réparer son ordinateur après un diagnostic réalisé par STRIVE, le diagnostic sera facturé au Client.

6.5 – Aucun retour de matériel vendu par STRIVE au Client ne sera accepté à partir du moment où le matériel à 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 : virement, paiement en ligne, 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 est prévue pour tout frais de recouvrement. De plus un taux d'intérêt de 12 % du montant total de la facture sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement.

7.5 – Dans le cas où le Client ne peut être présent à l'heure du rendez-vous ou dans le cas d'une annulation tardive le jour même, une prestation d'un montant maximal de 50 € HT pourra être facturé au Client.

Article 8 : Renouvellement et résiliation de service

8.1 – Tout contrat est renouvelé de plein droit à son échéance. 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 un (1) 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 – 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.

Article 11 : Loi applicable et réclamations/contestations

11 – 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.

Article 12 : non-récupération de matériel

A la fin d'une prestation, lorsque le matériel est en attente de récupération par le Client dans les locaux de STRIVE, le Client dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de la notification par téléphone de la fin de la prestation. Après ce délai, si le Client n'est toujours pas venu rechercher son matériel, STRIVE prévient le Client par courrier recommandé avec accusé de réception et le Client dispose de deux (2) semaines à compter de l'envoi de la lettre pour venir récupérer son matériel. Dans le cas où le Client ne reviendrait pas chercher son matériel dans ce délai, celui sera recyclé (déchetterie, reconditionnement ou revente) par STRIVE sans indemnités pour le client.

Article 13 - Médiation

Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel. Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro 31406/VA/2207 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation. Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande : par écrit à Sas Médiation Solution 222 chemin de la Bergerie 01800 Saint Jean de Niois

ou en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>
Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir : (1) Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur, (2) Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné, (3) Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi, (4) Copie de la réclamation préalable, (5) tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)