

# **Conditions générales de vente**

Applicables au 01/10/2012 et modifiables sans préavis.

## **Article 1 – Préambule**

- SQYnet' est un auto-entrepreneur, représenté en la personne de Monsieur David CARDON, inscrit au répertoire des entreprises avec l'identifiant SIREN 788 902 872.
- SQYnet' exerce une activité de services informatiques maintenance à domicile pour les particuliers et les professionnels.
- Ces Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et les obligations des parties dans le cadre de maintenance informatique ainsi que les services associés proposés par SQYnet' à ses Clients.
- Le fait de commander, au moyen d'Internet à partir du site [www.sqynet.fr](http://www.sqynet.fr) ou du téléphone, une intervention à domicile et de fixer un rendez-vous avec SQYnet' implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve de ces Conditions Générales de Vente.

## **Article 2 - Services / Prestations**

L'activité de maintenance comprend un diagnostic de l'état de l'ordinateur et la/les solution(s) à mettre en œuvre pour répondre à la demande du Client.

L'activité de maintenance se limite aux ordinateurs équipés d'un système d'exploitation Microsoft Windows et Mac Os toutes versions. Le Client engage sa propre responsabilité sur l'origine du système d'exploitation.

Les services proposés sont :

- \* maintenance de l'équipement informatique du client,
- \* Diagnostic technique de(s) panne(s),
- \* Installer et/ou configurer le(s) logiciel(s) gratuit(s) ou commercial(aux) fourni(s) par le Client,
- \* Installer et/ou configurer à l'aide d'un pilote le(s) périphérique(s) fourni(s) ou non par SQYnet',
- \* Configuration de l'ordinateur du client pour un fonctionnement optimal,
- \* Installer et/ou configurer les logiciels liés à la sécurité du système d'exploitation et des données,
- \* Installation ou réinstallation de systèmes d'exploitation,
- \* Activité de conseil et d'information ou de formation du Client (systèmes d'exploitation Windows, logiciels de messagerie, internet et tous autres logiciels non professionnels pour les particuliers), Ces services sont réalisés au domicile du Client. SQYnet' intervient chez le Client après avoir convenu :
  - \* De la prestation à réaliser,
  - \* D'un jour, heure et lieu de rendez-vous fixé en fonction des disponibilités du Client et SQYnet'
  - \* D'une information tarifaire.

Ces services sont liés à des tarifs affichés sur le site Internet de SQYnet' <http://www.sqynet.fr>, consultables à tout moment, modifiables sans préavis sauf pendant la durée des travaux qui lie SQYnet' à son Client (Article 5 – Tarifs et Conditions de paiement).

\* Ces services se commandent :

- \* par téléphone GSM au 06 65 18 02 25
- \* par email à l'adresse [sqynet\[@\]hotmail.fr](mailto:sqynet[@]hotmail.fr)

En cas de l'indisponibilité du Client au moment et au lieu fixé du rendez-vous, sans motif, le Client sera facturé la somme forfaitaire de 15 euros au titre du dédommagement (frais de déplacement et perte d'un client) pour prestation non assuré pour faute du Client.

### **Article 3 - Limite des garanties et de responsabilités**

SQYnet' n'a pas d'obligation de résultat ; cependant, SQYnet' s'engage à mettre tout en œuvre pour réussir la maintenance du Client tel que présenté dans ces conditions générales. Dans le cas où les conditions de travail au domicile du Client s'avèreraient dangereuses pour la sécurité des personnes et des biens, les logiciels non conformes aux prescriptions des éditeurs de logiciels ou encore les matériels non conformes aux prescriptions des constructeurs, SQYnet' se dégagerait de toute responsabilité sans poursuivre l'assistance / maintenance prévue, sans que le Client puisse demander un dédommagement quel qu'il soit. Toutefois, les frais des travaux engagés par SQYnet' seraient dus en totalité par le Client et lui serait facturé aux tarifs en vigueur sur le site.

Le Client est entièrement responsable des données contenues sur ses unités de stockage ; il est entièrement responsable des procédures de sauvegardes. Au moment où la panne vient de se produire, le Client est totalement responsable des données qui pourraient avoir été perdues par négligence ou lors d'une action volontaire ou pas. En cas de perte des données, le Client ne pourra pas rendre SQYnet' fautif de cette perte pour laquelle sa responsabilité ne sera en aucun cas engagée.

Lors de certaines manipulations entreprises par le Client ou par un logiciel tiers installé, le système d'exploitation pourrait se trouver dans un état d'instabilité tel, que le Client soit obligé de réinstaller le système ainsi que tous les logiciels. Sous cette condition, la responsabilité de SQYnet' ne peut être engagée. Par ailleurs, si le service/prestation, de cette condition éventuelle n'était pas prévu lors de la prise de rendez-vous, le Client s'engage, s'il désire toujours la continuité de cette maintenance, à assumer les frais d'intervention liés à une nouvelle période de temps d'intervention aux tarifs affichés sur le site de SQYnet [www.sqynet.fr](http://www.sqynet.fr)).

SQYnet' considère comme échec l'interruption du dépannage entrepris. En cas d'interruption inopinée de la maintenance due à une impossibilité technique, SQYnet' proposera la meilleure solution, le meilleur compromis afin de sortir de cette situation. Dans tous les cas, les heures réalisées jusqu'à cette décision seront facturées et dues par le Client.

A l'issue de l'analyse, si le dépannage s'avère impossible, rien n'est facturé au titre de l'intervention et du rapport réalisé, à l'exception des analyses de disque dur pour la récupération des données.

### **Article 4 - Obligation du Client**

Le Client s'engage à tenir à la disposition de l'intervenant SQYnet' l'ensemble des logiciels et documentations lié à l'ordinateur à maintenir ainsi qu'aux périphériques associés.

Le Client s'engage à fournir les clés de licences de tous les logiciels à installer.

SQYnet' se refuserait à installer tout logiciel non accompagné des clés de licence à saisir lors de cette installation pour assurer son fonctionnement.

Le Client s'engage à s'efforcer d'expliquer l'origine de la panne survenue notamment, les codes d'erreurs affichés à l'issue de cette panne, les manœuvres effectuées (logiciel installé, gestion administrative effectuée, mise à jour de sécurité effectuée ou pas...).

Le Client s'engage à fournir à l'intervenant SQYnet' des conditions de maintenance optimales (prise électrique, connexion internet,...) afin que l'issue finale soit une réussite.

Le Client ne pourra pas prétendre à un quelconque remboursement, total ou partiel sous quelque forme que ce soit, des conditions de travail fournies à l'intervenant.

## **Article 5 - Tarifs et Conditions de paiement**

Les tarifs sont consultables en détail sur le site internet [www.sqynet.fr](http://www.sqynet.fr).

Les tarifs de base peuvent être majorés en fonction des horaires et/ou des jours de la semaine, un tableau explicatif est consultable sur [www.sqynet.fr](http://www.sqynet.fr).

Une 1<sup>ère</sup> estimation est faite par téléphone à l'issue d'un pré-diagnostic fourni par SQYnet avec les informations du client.

Au cours de l'assistance / maintenance, si les informations fournies par le Client lors du pré-diagnostic sont exactes et que, pendant la première heure du dépannage, le technicien SQYnet' enregistre des problèmes insolubles dans les conditions actuelles (logiciels, matériels, clé de licence manquants ou défectueuse, disponibilité du Client ou du technicien...), le technicien propose, en accord avec le Client, une solution et/ou un autre rendez-vous pour terminer l'opération de maintenance. Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, seule la première heure est due. Si un nouveau rendez-vous est pris, le tarif appliqué est celui en vigueur sur le site <http://www.sqynet.fr>. Tous les prix s'entendent euros T.T.C. SQYnet' est un auto-Entrepreneur; de ce fait, il n'est pas assujéti à la Taxe à la Valeur Ajoutée (T.V.A. non applicable, article 293 B du Code Général des Impôts).

Les tarifs sont notifiés au Client lors de l'entretien téléphonique initial et validés conjointement entre le Client et SQYnet'. Les tarifs communiqués au Client, pour la maintenance prévue, sont ceux en vigueur à la date de la demande de maintenance.

A la fin de l'intervention, le Client honore, sans délai aucun, la facture présentée par un paiement chèque bancaire ou postal, libellé à l'ordre de David CARDON ou, espèces pour des sommes inférieures ou égales à 50 euros et, dans les 2 cas cités, directement au technicien.

Par mesure de sécurité, nos techniciens n'ont pas plus de 15€ sur eux, merci de faire l'appoint.

Tout service / prestation réalisé au domicile du Client donne lieu à une facturation minimale des frais de déplacement et ce quelle que soit la durée du service / prestation.

Pénalités :

Tout retard de paiement, par rapport à la date d'échéance convenue, donnera lieu à l'application de pénalités, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, calculées sur la base du taux égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, sans que cette clause fasse obstacle à toute action ayant pour objet le recouvrement de la créance. Tous les frais entraînés par cette carence seront ou resteront à la charge du débiteur défaillant, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce.

## **Article 6 – Confidentialité**

SQYnet' peut être amené à accéder aux données personnelles du Client situées sur le disque dur de l'ordinateur.

SQYnet' s'engage à respecter la confidentialité des données de ses Clients :

aucune donnée n'est collectée lors de l'intervention de maintenance, sauf à la demande du Client.

Selon certains Clients, dans certaines conditions, SQYnet' pourra être amenée à signer des conventions de confidentialité avec ses Clients, le liant au secret professionnel.

SQYnet' prend l'engagement de ne pas transmettre les coordonnées de ses Clients à des sociétés spécialisées dans la prospection commerciale.

Loi Informatique et Liberté :

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, exerçable auprès de SQYnet' .

Sauf avis contraire du Client, SQYnet' pourra produire sur son site internet [www.sqynet.fr](http://www.sqynet.fr) la référence du Client à titre de références commerciales, en se bornant à ne citer que le prénom du Client, la première lettre de son nom, du code postal ainsi que la commune de résidence.

En cas de refus, le Client notifiera SQYnet' de voir ses données retirées de toutes communications commerciales, par courrier ou courrier électronique.

## **Article 7 - Validité des échanges électroniques**

Le Client ayant accepté les Conditions Générales de Vente, reconnaît la conformité et force probante des échanges et des enregistrements électroniques réalisés avec SQYnet'.

Le Client accepte que les dits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

## **Article 8 - Accès au service**

L'accès au site de SQYnet' est ouvert à tous types de Clients du territoire français, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, interventions pour maintenance du site ou autres raisons indépendantes de notre volonté. En cas de difficulté d'accès au site, l'assistance de SQYnet' est disponible par e-mail à l'adresse sqynet[[@](mailto:sqynet@hotmail.fr)]hotmail.fr , du lundi au Dimanche. Une assistance est disponible au 06 65 18 02 25 , du lundi au Dimanche et jours fériés de 07h00 à 22h30.

## **Article 9 - Propriété intellectuelle**

Tous les articles et documents publiés sur le site de SQYnet' sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de SQYnet'.

Toute reproduction, exploitation, copie, diffusion et utilisations à des fins commerciales sans autorisation de SQYnet' est interdite.

## **Article 10 - Droit applicable et Jurisdiction compétente**

Les relations commerciales entre le Client et SQYnet' sont régies par la loi française. Les litiges éventuels entre les parties seront réglés à l'amiable ou à défaut au Tribunal de Commerce du siège social de SQYnet'.

Pour des raisons de sécurité, SQYnet' n'a pas pour vocation commerciale de recevoir ses Clients dans ses locaux.

## **Zone d'intervention**

SQYnet' propose un service de dépannage informatique à domicile:

Chevreuse 78460, St Rémy-lès-Chevreuse 78470, Milon la Chapelle 78470, Saint-Lambert-des-Bois 78470, Magny-les-Hameaux 78114, Chateaufort 78117, Choisel 78460, Cernay la Ville 78720, Dampierre en Yvelines 78720, Rambouillet 78120, Bullion 78830, Ablis 78660, Gif-sur-Yvette 91190, Saclay 91400, Voisins-le-Bretonneux 78960, Montigny-le-Bretonneux 78180, Guyancourt 78280, Saint Cyr l'Ecole 78210, Versailles 78000, Saint-Germain-En-Laye 78100, Sartrouville 78500, Chatou 78400, Paris 75000, Le Mesnil Saint Denis 78320, Elancourt 78990, Maurepas 78310, Coignières 78310, Trappes 78190, Jouars Pontchartrin 78760, Vallée de Chevreuse, Saint Quentin en Yvelines, Essonne  
...