

CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AU 1^{ER} AVRIL 2006 ET MODIFIABLES SANS PREAVIS

INFORSAV est une entreprise individuelle, représentée en la personne de Monsieur IENG Sithara, immatriculée à la Chambre de Métiers et de l'Artisanat de PARIS sous le numéro SIREN 489 277 129. INFORSAV est une entreprise de services informatiques et de dépannage à domicile pour les particuliers et sur site pour les sociétés.

Article 1 - Application des conditions générales de vente

Le Client est informé des conditions générales de vente et peut les consulter sur le site Internet d'INFORSAV à l'adresse <http://www.inforsav.com>. En conséquence, le fait de commander une intervention à domicile ou sur site et de fixer un rendez-vous avec INFORSAV implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve des Conditions Générales de Vente d'INFORSAV.

Article 2 - Demande d'intervention

Le Client dispose de 3 moyens pour effectuer une demande d'intervention auprès d'INFORSAV.

1. sur le site Internet <http://www.inforsav.com> via le formulaire situé sur la page de [contact](#)
2. par téléphone au 01 45 66 05 69
3. par courrier électronique à l'adresse sithara.ieng@infosav.com

INFORSAV répondra au Client afin de déterminer ses besoins et de fixer un rendez-vous.

Article 3 - Prestations

Le «dépannage» consiste à établir un diagnostic et à mettre en œuvre une solution aux problèmes informatiques rencontrés par le Client.

Les dépannages correspondent soit à un tarif donné pour un résultat donné, soit à une facturation au temps passé, selon le pré-diagnostic établi au téléphone. Pour les dépannages facturés au temps passé et lorsque la première heure forfaitaire a été dépassée, le temps supplémentaire est dû à l'issue du dépannage au prix indiqué sur la [grille de tarifs publics](#).

Les prestations d'INFORSAV se résument à :

- Dépanner l'équipement informatique du Client.
- Assister, conseiller, informer, former le Client.
- Installer, configurer tout logiciel, gratuit ou commercial fourni ou non par INFORSAV.
- Installer, configurer tout périphérique sur l'ordinateur du Client.
- Assurer un fonctionnement optimal de l'ordinateur du Client.

Il est de la responsabilité exclusive du Client de s'assurer de la validité des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements.

Article 3.1 - Confidentialité

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, INFORSAV peut être amenée à accéder aux fichiers personnels sur l'ordinateur du Client. INFORSAV s'engage à respecter la vie privée de ses Clients. Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des prestations. Sauf demande expresse du Client et uniquement à des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du Client n'est récupéré depuis son ordinateur vers les systèmes informatiques d'INFORSAV.

Article 3.2 - Limites des prestations

INFORSAV ne pourra assurer ses prestations que dans la mesure où le Client dispose d'un ordinateur exécutant un système d'exploitation Microsoft Windows.

Article 4 - Limites de responsabilités

Le Client reste le seul responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le Client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité d'INFORSAV en cas de perte totale ou partielle de données de quelle que sorte que ce soit ne peut en aucun cas être engagée. Néanmoins, INFORSAV peut proposer au Client une prestation de sauvegarde de données avant toute intervention.

Compte tenu de l'instabilité des systèmes informatiques causée par certains virus, ou par des manipulations incorrectes du Client, il est possible que le Client soit amené à réinstaller complètement son système d'exploitation ainsi que tous les logiciels présents sur son ordinateur, soit sur conseil du technicien, soit parce que l'instabilité interdit toute utilisation correcte de l'ordinateur. La responsabilité d'INFORSAV dans une telle éventualité ne pourra être engagée.

Article 5 - Obligations d'INFORSAV

INFORSAV s'engage à fournir les moyens techniques et humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans les présentes Conditions Générales. INFORSAV s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses Clients à des tiers à des fins de prospection commerciale sous quelque forme que ce soit, notamment et sans limitation, appels téléphoniques, courriers électroniques non sollicités (spams), courriers postaux, démarchage à domicile.

Article 5.1 - Obligation de résultat

De convention expresse entre INFORSAV et le Client, l'obligation de résultat s'applique à toute demande d'intervention. Elle consiste à ne pas facturer la prestation chez le Client en cas d'échec du technicien d'INFORSAV **sauf** en cas d'interruption prématurée de l'intervention par la décision du Client. Dans ce cas, les heures effectuées jusqu'à cette décision seront facturées.

Article 6 - Obligations du CLIENT

Le Client s'efforce de tenir à la disposition du technicien d'INFORSAV l'ensemble de la documentation relative à ses équipements et à ses logiciels, notamment les supports numériques d'installation (Disquette, CD ROM, DVD ROM...) et les numéros de licences. Le Client s'engage à fournir toutes les informations susceptibles d'être en lien direct ou indirect avec la panne éventuelle (logiciels récemment installés, sites internet visités, dernière manipulation de matériel...). Le Client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations du technicien d'INFORSAV et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par INFORSAV sont à la charge du Client. En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Article 7 - Tarifs et paiements des prestations

Les tarifs des prestations s'entendent en euros (€) hors taxes (HT) pour les particuliers et les entreprises, qui, elles, ne pourront pas récupérer la TVA ([article 293B du CGI](#)). Les tarifs sont disponibles sur www.inforsav.com. Ils sont en outre communiqués au Client lors de l'entretien téléphonique avec INFORSAV et validés d'un commun accord entre le Client et INFORSAV. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date de la demande d'intervention. Le coût d'une prestation forfaitaire est celui validé d'un commun accord entre le Client et INFORSAV. Le taux horaire d'une intervention au temps passé est celui qui a été validé d'un commun accord entre le Client et INFORSAV.

Lors de la prestation, si les informations fournies par le Client lors du pré-diagnostic sont avérées et que, pendant la première heure du dépannage, le technicien d'INFORSAV constate que les problèmes ne peuvent être réglés dans les conditions actuelles (par exemples logiciels ou matériels manquants, manque de disponibilité du Client ou du technicien...), il propose de concert avec le Client une solution et un autre rendez-vous pour compléter le dépannage. Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, seule la première heure forfaitaire est due. Si un nouveau rendez-vous est pris, la séance ne fera que se poursuivre : le temps supplémentaire que durera le dépannage sera dû avec la première heure indivisible ou un forfait global sera redéfini d'un commun accord entre le Client et INFORSAV.

Le Client effectue le paiement par chèque ou espèces immédiatement après l'intervention et directement auprès du technicien.

Une facture sera envoyée par courrier postal ou électronique.

Article 8 - Garantie

Les pièces sont garanties par le constructeur (à défaut, par INFORSAV) contre tout défaut de matière ou de fabrication pendant une durée de 12 mois à compter de la date de livraison, sauf pour des conditions particulières expressément significatives.

Les interventions au titre de la garantie ne sauraient avoir pour effet de prolonger la durée de celle-ci.

La garantie d'INFORSAV est limitée à la réparation, au remplacement ou à un remboursement en valeur de marchandises reconnues défectueuses par INFORSAV, en tenant compte de l'usage qui en a été fait et ceci au libre choix d'INFORSAV.

Les logiciels, les cartouches, les supports de stockage de données (CD, DVD...) et tous consommables ne sont pas garantis par INFORSAV.

INFORSAV s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses. La garantie ne couvre donc pas les frais de main d'œuvre, ni ceux qui résultent des opérations de démontage, de remontage et de transport. Sous réserve des dispositions légales, la responsabilité d'INFORSAV est strictement limitée aux obligations définies aux présentes conditions ou, le cas échéant, aux conditions expresses.

INFORSAV ne peut être responsable au titre de la garantie des pannes ou dommages résultant directement ou indirectement dans les cas suivants :

- Tout entreposage sans protection ou prolongé.
- Toute négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage d'équipement non conforme aux spécifications techniques du vendeur ou du fabricant ou, plus généralement une utilisation défectueuse ou maladroite.
- Tout ajout de dispositif complémentaire ou accessoire de l'équipement ou utilisation de toutes pièces nécessaires pour l'exploitation de l'équipement non conformes aux spécifications techniques du vendeur ou fabricant.
- Toute modification ou transformation mécanique, électronique, électrique ou autres apportées à l'équipement ou à ses dispositifs de raccordement par toute tierce personne.
- Tout matériel mal monté, mal installé, mal entretenu par le Client (composants grillés, esquintés...).
- Usure normale résultant d'une utilisation matérielle.
- Tout virus ayant provoqué la perte du système du Client.
- Dommages résultants d'une hausse de tension (foudre...).

La garantie ne couvre pas la reconfiguration du système d'exploitation ni des logiciels du Client.

INFORSAV ne pourra être tenue responsable, de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits ou de toute perte de données. INFORSAV ne garantit le Client, au titre des vices cachés pouvant affecter les produits livrés, que dans le cadre d'un remplacement des produits défectueux, ou des pièces les rendant impropres à leur usage, sans pouvoir être considéré par le Client comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que ces vices cachés auraient pu entraîner.

Article 9 - Territoires

L'ensemble des articles et des prestations d'INFORSAV des présentes Conditions Générales de Vente est applicable sur Paris et Ile de France.

Article 10 - 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 INFORSAV, 35 boulevard Pasteur 75015 PARIS. Le Client autorise INFORSAV à utiliser son adresse e-mail dans le cadre d'une démarche qualité (questionnaires de satisfaction, suivi des interventions, Livre d'Or...). A défaut, le Client notifiera INFORSAV de son refus de voir ses données utilisées, par courrier électronique, précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client).

Sauf indication contraire, INFORSAV pourra faire état de la référence du Client à titre de référence commerciale.

Article 11 - Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site d'INFORSAV sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive d'INFORSAV.

Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser, ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site qu'ils soient logiciels, visuels ou sonores sans autorisation expresse d'INFORSAV.

Par contre, tout lien simple ou par hypertexte pointant vers le site d'INFORSAV est autorisé.

Article 12 - Règlement des litiges

De convention expresse, le présent contrat est soumis à la loi française.

En cas de litige, compétence est attribuée aux tribunaux compétents de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.