

OFFRES AUX PARTICULIERS

Conditions générales de prestations de services

Article 1 – Définitions

PHOTO VIDEO SERVICE désigne l'ensemble des intervenants opérant sous la marque PHOTO VIDEO SERVICE et selon les procédures PHOTO VIDEO SERVICE, qu'ils soient sous-traitants, franchisés ou filiales.

PHOTO VIDEO SERVICE désigne la Société PHOTO VIDEO SERVICE, Société SARL au capital de 8000 euros, sise 4, rue Blanche – 74230 THONES, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro SIRET 339 462 111 000 16.

PHOTO VIDEO SERVICE n'effectue par elle-même aucune intervention sur site. Toutes les interventions sont réalisées par des sociétés, filiales ou franchisées, qui sont des entreprises juridiquement indépendantes. Ces entreprises effectuent ces interventions sous leur propre responsabilité, tout en suivant la charte de qualité et les procédures définies par PHOTO VIDEO SERVICE, auxquelles elles ont adhéré par contrat.

Le CLIENT désigne le bénéficiaire des PRESTATIONS fournies par PHOTO VIDEO SERVICE. PRESTATIONS désignent l'ensemble des services à domicile commercialisés par PHOTO VIDEO SERVICE.

La PANNE désigne tout dysfonctionnement informatique qu'il soit d'origine matérielle (défectuosité d'un composant) ou logicielle.

INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la PRESTATION demandée.

Article 2 – Objet

PHOTO VIDEO SERVICE est un groupe de sociétés de services informatiques qui interviennent à domicile pour les particuliers et sur site pour les professions libérales et les Très Petites Entreprises. Elles proposent d'effectuer, sur demande du CLIENT, différentes PRESTATIONS informatiques dans les locaux du CLIENT, telles qu'assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, installation de matériels ou de logiciels. Ces PRESTATIONS seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment.

En préalable à toute INTERVENTION, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'INTERVENTION, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'INTERVENTION et d'envisager les possibilités de dysfonctionnements en cas de PANNE du matériel.

Article 3 – Contenu des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de PHOTO VIDEO SERVICE consistent à :

- Dépanner le matériel ;
- Sécuriser le matériel et les données ;
- Sauvegarder et récupérer les données ;
- Assurer la maintenance ;
- Installer et configurer le matériel ;
- Mettre en réseau les différents postes informatiques ;
- Faire évoluer le matériel et/ou logiciel ;
- Former le CLIENT ;
- Assister et conseiller le CLIENT.

Elles s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au CLIENT ou à toute personne désignée par lui. Cette liste est non exhaustive, PHOTO VIDEO SERVICE se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, sans avis d'annonce préalable, toute PRESTATION précédemment énumérée et que la société jugera utile afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses INTERVENTIONS.

Toutes les PRESTATIONS précitées sont réalisées sur le lieu de résidence ou de travail du CLIENT et éventuellement en atelier.

Le CLIENT s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires au bon déroulement des INTERVENTIONS.

Article 4 – Limite des INTERVENTIONS

Lors des INTERVENTIONS au domicile du CLIENT, PHOTO VIDEO SERVICE ne pourra assurer la bonne fin de ses INTERVENTIONS si :

- L'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du CLIENT sont non conformes aux prescriptions du constructeur et /ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur ;
- De l'avis de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du CLIENT ;
- De l'avis de l'intervenant, les équipements semblent avoir été, volontairement ou non, modifiés par le CLIENT ;
- En cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION sollicitée.

De même, PHOTO VIDEO SERVICE se réserve le droit de cesser l'INTERVENTION demandée par le CLIENT si :

- Les conditions d'INTERVENTION sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique ;
- Le CLIENT ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant ;
- Le CLIENT ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs ;
- En cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une INTERVENTION. Notamment, si les équipements sont inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou s'il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Dans tous les cas et lorsque le technicien se sera déplacé, le montant du forfait de PRESTATION sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la PRESTATION.

Article 5 – Application des conditions générales de PRESTATIONS de services – Clause de parfaite information

Les présentes conditions générales de PRESTATIONS de services sont portées à la connaissance du CLIENT. L'ensemble des clauses et conditions est réputé connu et expressément accepté par le CLIENT au moment de la sollicitation de l'INTERVENTION et même si celui-ci n'a pas formellement apposé sa signature sur les présentes.

En conséquence, le fait de souscrire aux services de PHOTO VIDEO SERVICE emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de PRESTATIONS de services.

Article 6 – Formation du contrat

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro central 04.50.02.01.38.

De convention expresse entre PHOTO VIDEO SERVICE et le CLIENT, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

Il est expressément convenu entre les parties que le CLIENT reconnaît dans ses rapports avec PHOTO VIDEO SERVICE la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que celle des formulaires « Fiche d'INTERVENTION ».

Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des PRESTATIONS effectuées par PHOTO VIDEO SERVICE.

Les mineurs non-émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. Au vu du montant des PRESTATIONS proposées par PHOTO VIDEO SERVICE, celles-ci conservent ledit caractère modeste.

Par conséquent, toute demande d'INTERVENTION faite sans autorisation des parents ou d'un tuteur légal sera présumée jugée par ses parents ou son tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste.

Dans le cas d'une INTERVENTION plus lourde, les parents ou un tuteur légal devront leur délivrer une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

Article 7 – Tarifs et règlement

Les tarifs des INTERVENTIONS sont exprimés en euros et sont stipulés HT pour les sociétés et TTC pour les particuliers, sans aucun escompte.

Les tarifs comprennent le déplacement et la PRESTATION réalisée chez le CLIENT.

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et PHOTO VIDEO SERVICE.

Les INTERVENTIONS PHOTO VIDEO SERVICE sont facturées par unités indivisibles d'une demi-heure, toute demi-heure entamée étant due. Toute PRESTATION effectuée dans les locaux du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure et ce, quelle que soit la durée de l'INTERVENTION et quel que soit le résultat de celle-ci.

Dans le cas où la PRESTATION ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du CLIENT au rendez-vous fixé avec PHOTO VIDEO SERVICE, la PRESTATION sera facturée à hauteur de 19 euros TTC non remboursables.

En cas de surcoût imprévu de l'INTERVENTION, PHOTO VIDEO SERVICE s'engage à en informer préalablement le CLIENT qui pourra alors décider d'interrompre la PRESTATION. PHOTO VIDEO SERVICE sera alors amenée à facturer au CLIENT la durée de la prestation déjà réalisée au tarif prévu et avec un minimum d'une demi-heure d'INTERVENTION.

Les tarifs sont stipulés sur la fiche d'INTERVENTION PHOTO VIDEO SERVICE et sont payables à la fin de l'INTERVENTION, sauf convention contraire entre les parties.

Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de PHOTO VIDEO SERVICE, en espèces directement au technicien sur place.

Une facture est ensuite envoyée par courrier au CLIENT dans les meilleurs délais.

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée à un taux d'intérêt d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

Article 8 – Contenu des PRESTATIONS

PHOTO VIDEO SERVICE propose des services de dépannage, d'installation et de formation sur les équipements numériques du marché.

Cette PRESTATION de service a lieu au domicile du CLIENT ou sur le site de l'entreprise sur les équipements appartenant au CLIENT dans les limites définies à l'article 4 des présentes.

Article 9 – Obligations et responsabilité de PHOTO VIDEO SERVICE

PHOTO VIDEO SERVICE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au CLIENT, sauf dans l'hypothèse où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.

PHOTO VIDEO SERVICE s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à la bonne exécution de la PRESTATION. Le CLIENT reconnaît que PHOTO VIDEO SERVICE n'est soumise qu'à une obligation de moyens. PHOTO VIDEO SERVICE ne saurait être tenue responsable pour tout retard ou inexécution des services lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux français.

Le CLIENT accepte que sa propre INTERVENTION ou celle d'un technicien PHOTO VIDEO SERVICE sur un de ses équipements soit susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de PHOTO VIDEO SERVICE.

Article 10 – Obligations du CLIENT

Le CLIENT reconnaît que l'ensemble des frais afférents au site où a lieu l'INTERVENTION reste à sa charge (électricité, frais de téléphone, Internet, etc.)

Le CLIENT s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que PHOTO VIDEO SERVICE puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition du technicien PHOTO VIDEO SERVICE l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, etc. et doit informer le technicien sur l'historique de l'apparition de la PANNE.

Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité, à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et, en particulier, à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, disquette, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la PANNE.

Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS et, notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par PHOTO VIDEO SERVICE sont ET restent à sa charge. En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS .

Article 11 – Limites de responsabilité de PHOTO VIDEO SERVICE – Pertes de données

Dans le cadre des PRESTATIONS de services effectuées, le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique. En conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer la sauvegarde de ses données personnelles.

La responsabilité de PHOTO VIDEO SERVICE, en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ne peut être engagée. En aucun cas, PHOTO VIDEO SERVICE ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données résultant, pour quelque cause que ce soit, de l'INTERVENTION du technicien PHOTO VIDEO SERVICE sur les supports informatiques du CLIENT.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de PHOTO VIDEO SERVICE serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat ou pour toute autre cause imputable à PHOTO VIDEO SERVICE, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le CLIENT sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes.

Article 12 – Sous-traitance

PHOTO VIDEO SERVICE se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses PRESTATIONS.

Article 13 – Déduction fiscale

Selon les dispositions de la loi n° 2005-841 du 26 juillet 2005, relative aux services à la personne, la Société PHOTO VIDEO SERVICE, est une société agréée par l'ETAT sous le numéro et ceci pour l'ensemble du territoire national.

L'assistance informatique à domicile est reconnue comme « service à la personne », ce qui permet au CLIENT, lorsque c'est un particulier, de déduire 50% du tarif de l'INTERVENTION, à l'exclusion de toute vente de matériel, du montant de son impôt sur le revenu.

Concernant les PRESTATIONS informatiques, le plafond des sommes déductibles est limité, actuellement, à 1 000 euros par foyer fiscal, sous réserve de modification de la législation en vigueur.

Article 14 – Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés sur le site Internet de PHOTO VIDEO SERVICE n'ont pas de caractère contractuel.

Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs.

PHOTO VIDEO SERVICE ne pourra en aucun cas être tenue responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

Article 15 – Territoire

Une note sur la disponibilité du service de PHOTO VIDEO SERVICE sur le territoire français est disponible sur simple demande au 04.50.02.01.38.

Article 16 – Loi Informatique et Liberté

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant.

Le CLIENT autorise PHOTO VIDEO SERVICE à communiquer ces données à des entreprises tierces. A défaut, le CLIENT informera PHOTO VIDEO SERVICE de son refus de voir ses données personnelles utilisées en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à PHOTO VIDEO SERVICE en indiquant ses nom, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que PHOTO VIDEO SERVICE puisse faire le nécessaire.

Article 17 – Confidentialité

Une charte de qualité interne à PHOTO VIDEO SERVICE garantit au CLIENT un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques.

PHOTO VIDEO SERVICE s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le CLIENT.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du CLIENT contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, PHOTO VIDEO SERVICE se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, la Société PHOTO VIDEO SERVICE ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques du CLIENT qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

Article 18 – Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de PRESTATIONS de services sont soumises au droit français.

Article 19 – Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales de PRESTATIONS de services est de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris ou Annecy, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.