

En vigueur au 15/07/2021 et modifiables à tout moment.

## I / PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et les obligations des parties dans le cadre des prestations de maintenance et d'assistance informatique et des services associés proposés par Michel SCHMUCK -SOS-INFORMATIQUE à ses Clients.

Michel SCHMUCK -SOS-INFORMATIQUE désigné « le Prestataire » dans les présentes conditions générales de vente, est une entreprise exerçant sous le régime de l'auto-entrepreneur représentée par Monsieur Michel SCHMUCK, immatriculée au Répertoire des Entreprises et des établissements de la Lorraine, SIRET 899 948 327 00015.

Désignation de l'entreprise :

**SOS INFORMATIQUE**

Adresse de correspondance :

**2 montée de bettrempot – 88490 PROVENCHERES ET COLROY**

Téléphone : 0781397333

Mail : [michel.schmuck@s-o-s-informatique.fr](mailto:michel.schmuck@s-o-s-informatique.fr)

Site Web: <https://www.s-o-s-informatique.fr>

Particularités liées au régime de l'auto-entrepreneur :

TVA non applicable en application des dispositions de l'article 293 B du Code Général des Impôts.

## II / CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### Article 1 – Objet

Michel SCHMUCK - SOS-INFORMATIQUE (« le Prestataire ») exerce une activité de maintenance et d'assistance informatique à domicile ou à distance pour les particuliers et sur site ou à distance pour les professionnels mais également de formation/initiation à l'utilisation de l'outil informatique (système, logiciels, internet, sécurité). Le fait de demander, par les moyens mis à sa disposition (téléphone, courriel ou formulaire de contact via le site web) une intervention à domicile et de fixer un rendez-vous avec le Prestataire implique de la part du Client l'acceptation pleine et entière et sans aucune réserve des présentes conditions générales de vente. Toute prestation effectuée par Michel SCHMUCK - SOS-INFORMATIQUE pour le compte du Client implique que ce dernier a préalablement pris connaissance et adhéré aux présentes conditions.

### Article 2 – Services / Prestations

L'activité de maintenance proposée par le Prestataire comprend en préalable un diagnostic de l'état de l'ordinateur puis les solutions à mettre en œuvre pour répondre à la demande du Client. L'activité de maintenance proposée ne concerne que les ordinateurs équipés d'un système d'exploitation Microsoft® Windows® toutes versions exclusivement et hors tablettes. Le Client engage seul sa propre responsabilité sur l'origine du système d'exploitation installé sur l'ordinateur objet de la demande d'intervention. Les services proposés par le Prestataire sont ceux décrits sur son site web et tels que détaillés à la rubrique « Prestations ». Ces services sont réalisés soit au domicile du Client ou sur site pour les professionnels pour toute première intervention et systématiquement lorsque cela est nécessaire et selon sa situation géographique, à distance par téléassistance (hors première intervention) lorsqu'il s'agit d'un dysfonctionnement ou d'une prestation réalisable par téléassistance et notamment dans le cadre de la souscription d'un forfait de maintenance sous réserve que le Client dispose d'une connexion internet fonctionnelle et d'un débit suffisant ainsi que du logiciel de téléassistance adéquat dont le tutoriel d'installation sera préalablement remis. Pour des raisons de sécurité, le Prestataire n'a pas pour vocation à recevoir ses Clients dans ses locaux. Le Prestataire intervient au domicile du Client après avoir convenu : De la prestation à réaliser, de la fixation d'un rendez-vous fixé en fonction des disponibilités du Client et du Prestataire, d'une information tarifaire. Les tarifs liés aux prestations sont mentionnés sur le site Internet du Prestataire indiqué en préambule des présentes conditions générales de vente à la rubrique « Tarifs et prestations ». La commande d'une prestation/intervention au Prestataire peut être réalisée par le Client : Par téléphone au 0781397333, Par mail à l'adresse : [michel.schmuck@s-o-s-informatique.fr](mailto:michel.schmuck@s-o-s-informatique.fr), Via le formulaire de contact à disposition sur le site web <https://www.s-o-s-informatique.fr>. Toute annulation de rendez-vous par le Client doit être faite auprès du Prestataire au moins 48 heures à l'avance. En cas d'absence du Client au jour, heure et lieu du rendez-vous convenu avec le Prestataire sans que ce dernier en ait été préalablement avisé par le Client, le Client sera facturé d'une somme forfaitaire de 25 euros à titre de dédommagement (temps/déplacement). Le Prestataire peut, en cas d'empêchement imprévu rendant impossible son intervention à la date ou à l'heure convenu, reporter le rendez-vous en avisant préalablement le Client pour définir avec lui un nouveau rendez-vous. Il est possible qu'une prestation, selon sa nature et l'importance de la panne/dysfonctionnement ou du service demandé, nécessite plusieurs interventions du Prestataire. Il en avisera le Client le cas échéant.

#### 2.1. Assistance à distance et téléassistance

Dans le cas d'une assistance par téléassistance, le Client en sera préalablement informé. Il devra utiliser le programme soit déjà installé sur l'ordinateur du Client par le Prestataire lors d'une précédente intervention. Soit après avoir lui-même procédé à l'installation dudit programme à l'aide du tutoriel mis à disposition du Client. Le Client fera le nécessaire pour disposer d'une connexion internet fonctionnelle et suffisante pour permettre au Prestataire de mener à bien ses opérations de téléassistance. Le Client devra être présent devant son ordinateur pendant toute la durée de la téléassistance et se conformer aux indications données par le prestataire. Dans le cas contraire le Prestataire ne sera pas en mesure d'assurer la prestation demandée et se dégage alors toute responsabilité. Dans pareille situation, une somme forfaitaire de 25€ sera facturée au Client. Pour permettre l'accès par le Prestataire à l'ordinateur du Client par l'intermédiaire du programme d'assistance à distance, ce dernier devra fournir au Prestataire un identifiant et un mot de passe aléatoire dont le Prestataire n'a pas connaissance à l'avance, ce mot de passe étant modifié à chaque nouvelle connexion. Le Prestataire ne pourra donc accéder à l'ordinateur du Client sans la participation active de celui-ci.

### Article 3 – Limite des garanties et de responsabilités

Le Prestataire n'a pas d'obligation de résultat. Néanmoins, il s'engage à s'efforcer de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour mener à bien la prestation demandée par le Client. Le Prestataire, de son propre avis, se réserve le droit de ne pas débiter ou de ne pas mener à terme son intervention à terme si l'accès aux équipements s'avère difficile et si les conditions d'intervention risquent de mettre sa sécurité ou celle du Client en danger, si l'installation et l'utilisation des équipements (matériel/logiciels) du Client ne sont pas conformes aux prescriptions du constructeur du matériel ou de l'éditeur des logiciels, si Les équipements semblent avoir été volontairement ou non modifiés par le Client, si Les conditions d'alimentation électrique, téléphonique, ou de fourniture du service internet sont défectueuses ou rompues sur le lieu d'intervention, si Le Client ne dispose pas des supports de réinstallation. Le Prestataire se réserve le droit de mettre un terme, unilatéralement et de son propre avis, à son intervention chez le Client, cette liste n'étant pas exhaustive, si Les conditions d'intervention ne sont pas celles qui avaient été précisées lors de la prise de rendez-vous, Les conditions d'intervention au domicile du Client s'avèrent dangereuses pour sa sécurité et plus généralement pour la sécurité des personnes et des biens, Le Client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels installés sur l'ordinateur objet de la demande d'intervention, Le système et/ou les logiciels sont des versions illégales ou piratées (cracks), Le Client ne dispose pas, en cas de nécessité, des manuels d'utilisation fournis par les constructeurs. Dans des circonstances telles qu'évoquées ci-avant, le Prestataire se dégage de toute responsabilité, sans que le Client puisse demander quelque dédommagement que ce soit. En tout état de cause et dès lors que le Prestataire se sera déplacé, un montant forfaitaire de 25 euros sera facturé au Client et payable immédiatement au Prestataire quel que soit le motif qui aura empêché partiellement ou totalement l'exécution de la prestation commandée. Le Client est seul responsable des données contenues sur ses unités de stockage. Il est, de même, entièrement responsable des procédures de sauvegardes : lors de l'apparition de la panne ou du (des) dysfonctionnement(s) de

l'ordinateur objet de la demande d'intervention, le Client est seul et unique responsable des données qui pourraient avoir été perdues par négligence ou lors d'une action volontaire ou non. Plus généralement, en cas de perte des données, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable par le Client. 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 Prestataire se trouve dans l'obligation de réinstaller et configurer intégralement le système ainsi que tous les logiciels. Sous cette condition, la responsabilité du Prestataire 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 souhaite la continuation de cette maintenance, à assumer les frais d'intervention liés à une nouvelle période de temps d'intervention aux tarifs affichés sur le site internet du Prestataire. Le Prestataire considère comme échec l'interruption du dépannage entrepris quelle qu'en soit la cause. En cas d'interruption inopinée de la maintenance due à une impossibilité technique, le Prestataire proposera la meilleure solution envisageable afin de sortir de cette situation. Dans tous les cas, les prestations réalisées jusqu'à cette décision seront dues et facturées au Client. En cas d'échec complet de la maintenance de l'ordinateur, une somme forfaitaire de 25 euros sera facturée au titre de l'intervention et du rapport réalisé. Si l'ordinateur sur lequel l'intervention du Prestataire a été demandée est sous garantie et que son intervention interrompait cette garantie, le Prestataire en informera préalablement le Client qui reconnaît avoir été informé de cette rupture de garantie et l'avoir acceptée et ne pourra donc en aucun cas en rendre le Prestataire responsable. Dans le cadre de la souscription d'un contrat de maintenance « suivi et entretien régulier du PC », le Client devra respecter les prescriptions et recommandations données par le Prestataire. Le Prestataire se dégage de toute responsabilité si le Client entrave de quelque manière que ce soit les techniques mises en place par le Prestataire (arrêt de la planification de la sauvegarde, modifications du système ou des logiciels, etc...) ou ne respecte pas les préconisations données.

#### Article 4 – Obligations du Client

Le Client s'engage : À être présent sur le lieu d'exécution de la prestation à l'horaire convenu et sans retard à défaut de quoi un forfait de 25 € sera facturé et immédiatement exigible (voir article 2 – Services/Prestations). À être présent sur le lieu de l'intervention durant toute la durée de l'intervention du Prestataire : en aucun cas le Prestataire ne peut accepter de rester seul sur le lieu de l'intervention. A tenir à la disposition du Prestataire l'ensemble des logiciels et documentations liés à l'ordinateur sur lequel l'intervention est sollicitée ainsi qu'aux périphériques associés. A fournir les clés de licence du système d'exploitation et des logiciels à installer (sauf logiciels gratuits Open Source). Le Prestataire refusera d'installer tout logiciel non accompagné de clé de licence à saisir lors de l'installation pour assurer son fonctionnement. A s'efforcer d'expliquer et décrire aux mieux les symptômes de la panne ou du dysfonctionnement survenu et à relater notamment les messages ou codes d'erreur affichés sur l'écran de l'ordinateur ou les manœuvres effectuées qui pourraient en être la cause (installation d'un programme, manipulation effectuée, etc...) de manière à permettre au Prestataire d'appréhender au mieux la panne ou le dysfonctionnement et de prévoir les moyens nécessaires pour y remédier. A fournir au Prestataire des conditions d'intervention optimales (prises électriques, connexion internet) pour lui permettre de mener à bien la mission qui lui a été confiée. Si cela est nécessaire, à coopérer dans la mesure de ses possibilités avec le Prestataire pour lui permettre d'exécuter ses prestations dans les meilleures conditions. A être présent pendant toute la durée de l'intervention du Prestataire. En aucun cas ne Prestataire hors la présence du Client sur le lieu de l'intervention. A respecter les procédures d'utilisation des équipements et à ne procéder à aucune modification technique. Le Client assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, générés par l'exécution de la prestation (frais d'électricité, de connexion internet, d'usure des consommables informatiques), ceux-ci restant intégralement à sa charge.

#### Article 5 – Obligations et responsabilité du Prestataire

Le Prestataire ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Il n'est en aucun cas tenu d'une obligation de résultat. Il s'engage à cet effet à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour exécuter la prestation demandée par le Client sous réserve que ses conditions d'intervention soient optimales, à établir un rapport d'intervention écrit si le Client en formule la demande, à intervenir dans les meilleurs délais dans la mesure de ses disponibilités. Dans le cas de la souscription d'un contrat de maintenance, le Prestataire définira avec le Client la périodicité d'intervention et conviendra de rendez-vous pour exécuter ses prestations de maintenance dans ce cadre.

#### Article 6 – Tarifs et Conditions de paiement

Les tarifs des prestations s'entendent en euros et sont mentionnés HT, étant non soumis à TVA conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts. Un devis est établi sur la base des tarifs en vigueur à la date de la demande selon les informations communiquées par le Client par téléphone, mail ou formulaire de contact et communiqué au Client pour validation et acceptation. La validité du devis est de 30 jours à compter de la date de son établissement. Si, au cours de l'assistance/maintenance, le Prestataire constate que la prestation nécessite d'autres interventions, une intervention de nature différente ou encore du temps supplémentaire, il en informera le Client qui sera libre de décider s'il poursuit ou non sa demande d'intervention. En cas de refus de poursuite de l'intervention, seules les prestations effectivement réalisées seront facturées au Client selon les tarifs en vigueur. S'il s'agit d'une demande prestation à l'acte et qu'aucun devis n'est établi ou qu'une simple estimation tarifaire est faite, les tarifs des prestations exécutées sont convenus avec le Client et mentionnés sur la facture émise à l'issue de la prestation. Lorsque l'intervention est terminée, le Client honore, sans délai, le coût de la prestation. Une facture sera remise au Client selon deux cas de figure : Soit le Prestataire remet directement au Client la facture qu'il aura préétablie dès lors que l'intervention est parfaitement définie (intervention à l'acte, formation, etc...), Soit le Prestataire adresse dans les plus brefs délais une facture au Client par mail au format PDF ou par courrier. Les factures sont payables par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de Michel SCHMUCK, ou par espèces et dans tous les cas, au moment de l'exécution de la prestation (sauf contrat de maintenance « suivi et entretien régulier du PC » qui donnera lieu à l'émission d'une facture préalablement à l'exécution du contrat, ce paiement préalable étant une condition essentielle et déterminante à l'exécution des prestations de maintenance). Tout service / prestation réalisé au domicile du Client donne lieu à une facturation minimale systématique de 25 € et ce, quelle que soit la durée de la prestation. En cas d'intervention par téléassistance, une facture est établie à l'issue de la téléassistance et adressée au Client par mail ou par courrier, la facture étant payable à réception.

#### 6.1 – Pénalités

Tout retard de paiement entraînera l'application de plein droit de pénalités égales à une fois et demi le taux de l'intérêt légal sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable et sans préjudice de toute action en recouvrement de la créance. Tous les frais engendrés de ce fait seront à la charge du débiteur défaillant, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code de commerce. Concernant les prestations fournies aux professionnels et conformément à la loi du 22 mars 2012, une indemnité forfaitaire, fixée par Décret, de 40 € pour frais de recouvrement en cas de retard de paiement sera due dès le premier jour de retard (Décret n° 2012-1115 du 2 octobre 2012) en sus des pénalités de retard. « Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue au douzième alinéa du I de l'article L. 441-6 est fixé à 40 euros »

#### Article 7 – Confidentialité

Le Prestataire peut être amené à accéder aux données personnelles du Client situées sur le disque dur de l'ordinateur ou sur des supports amovibles lui appartenant, le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité des données de ses Clients et à ne divulguer aucune information permettant à des tiers d'en avoir connaissance. Aucune donnée personnelle n'est collectée lors de l'intervention de maintenance, sauf à la demande du Client.

#### Article 8 – Zone d'intervention

La zone d'intervention physique est définie dans un rayon de 20 km autour de Provençères sur fave. Le Prestataire peut intervenir au-delà du secteur défini sur demande expresse du Client sous conditions et sous réserve de définition de conditions tarifaires particulières. En revanche, l'assistance par téléassistance peut être effectuée sans aucune restriction géographique.

#### Article 9 – Loi informatique et libertés

Le Client peut demander la communication des informations le concernant au Prestataire et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données personnelles communiquées par le Client sont destinées au traitement des Prestations par le Prestataire, données sans lesquelles le Prestataire ne peut réaliser ses prestations. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant (loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978). Pour toute demande, le Client doit s'adresser au Prestataire par mail à l'adresse [michel.schmuck@s-o-s-informatique.fr](mailto:michel.schmuck@s-o-s-informatique.fr)

#### Article 10 – 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 opérés entre le Prestataire et lui-même. Le Client accepte que lesdits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

**Article 11 – Accès au service**

L'accès au site du Prestataire est ouvert à tous types de Clients 24 heures / 24 et 7 jours/ 7 sauf cas de force majeure, interventions pour maintenance du site ou autres raisons indépendantes de la volonté du Prestataire. En cas de difficulté d'accès au site, le Prestataire est disponible par e-mail à l'adresse indiquée en préambule des présentes conditions générales de vente. Une assistance est disponible, du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00 et le samedi de 09h00 à 18h00, sauf dimanches et jours fériés.

**Article 12 – Propriété intellectuelle**

Tous les articles et documents publiés sur le site du Prestataire Michel SCHMUCK - SOS INFORMATIQUE sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de Monsieur Michel SCHMUCK. Toute reproduction, exploitation, copie, diffusion et utilisation à des fins commerciales ou non et sans autorisation du Prestataire est interdite.

**Article 13 – Droit applicable et Juridiction compétente**

Les relations commerciales entre le Client et le Prestataire sont régies par la loi française. Les litiges éventuels entre les parties seront réglés à l'amiable ou, à défaut, devant les Tribunaux.