

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES du 10 12 22

applicables au 1^{er} février 2015 et modifiables sans préavis

Article 1 – Définitions

On entend par « Theotech »: Theotech – SAS – 1 rue Théodule Ribot – 75017 PARIS – SIRET: 809 547 000 21 R.C.S. PARIS.

On entend par « Client » la personne bénéficiaire des Prestations de Theotech et celui qui paye les Prestations.

On entend par « Prestations » les services de dépannage assurés par Theotech auprès du Client.

On entend par « Pannes », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au Client.

On entend par « Données », les documents, photos, musique et vidéos présents sur le matériel du client.

Article 2 – Objet

Theotech intervient sur demande expresse du Client qui reconnaît avoir déposé l'ensemble des équipements indiqués sur la fiche de dépôt.

Article 3 – Contenu des Prestations

Les Prestations atelier Theotech sont destinées à diagnostiquer et réparer dans la limite de ses moyens techniques et humains les Pannes des équipements déposés par le Client, compte tenu des éléments communiqués par lui.

Article 4 – Définition des prestations

Diagnostic et devis gratuit : Le diagnostic et le devis sont communiqués au client sous forme d'un appel téléphonique dans un délai de 48h. Délai susceptible de modification en fonction de la charge de travail, sans qu'il ne puisse être réclamé une quelconque compensation de quelque nature que soit.

Diagnostic et devis payant : Le diagnostic et le devis sont communiqués au client sous forme d'un appel téléphonique dans un délai de 24h.

Optimisation : action ou ensemble d'actions permettant d'améliorer le fonctionnement de l'équipement, excepté désinfection.

Désinfection : action ou ensemble d'actions permettant de supprimer les sources d'infections de l'équipement.

Réinstallation sans récupération de données : Suppression de l'ensemble des éléments contenus sur le disque dur (formatage), réinstallation du système d'exploitation.

Pour PC : installation des logiciels suivants (VLC, acrobat reader, suite bureautique (open office ou Microsoft office*), antivirus (Microsoft defender ou autre*), 7zip, google chrome. Cette liste est susceptible de modifications sans préavis.

Pour Mac : installation Microsoft office*.

Sont exclus de la prestation : La personnalisation (fond d'écran, raccourcis, etc...), l'installation d'une imprimante ou autres périphériques, tous logiciels non cités dans la liste ci-dessus. Ces paramètres pourront faire l'objet d'une intervention payante à domicile si le CLIENT le souhaite.

Réinstallation avec récupération de données : même définition que la réinstallation simple, s'y ajoute le transfert des Données récupérées au préalable.

Mise en fonction d'un nouvel ordinateur PC avec récupération de données : Installation des logiciels suivants (VLC, acrobat reader, suite bureautique (open office ou Microsoft office*), antivirus (Microsoft defender ou autre*), 7zip, google chrome. Cette liste est susceptible de modifications sans préavis. Transfert des Données récupérées au préalable.

Sont exclus de la prestation : La personnalisation (fond d'écran, raccourcis, etc...), l'installation d'une imprimante ou autres périphériques, tous logiciels non cités dans la liste ci-dessus. Ces paramètres pourront faire l'objet d'une intervention payante à domicile si le CLIENT le souhaite.

Récupération de données : Copie de données vers un support externe fourni par le client ou vendu par theotech. Sans garantie d'intégralité des données en cas de support d'origine endommagé.

* le client est dans l'obligation de fournir à Theotech la clef de licence officielle qu'il aura acquise préalablement.

Article 5 – Limite des Prestations et Exclusions

Theotech ne pourra assurer ses prestations : si l'état du matériel est à ce point défectueux que le dit matériel ne pourra supporter le travail effectué et cela dans le cadre de son diagnostic ou de sa réparation ; si le client ne fournit pas les éléments nécessaires à l'accomplissement de la prestation. Theotech se réserve le droit d'exclure toutes réparations ou interventions hors de son champ de compétences.

Article 6 – Obligations de Theotech

Theotech s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des Prestations définies à l'article 3 telles que mentionnées ci-dessus dans les présentes Conditions Générales.

Clause de confidentialité : Theotech s'engage à ne pas divulguer, sous quelque forme que cela soit, les informations contenues sur le matériel du déposant.

Exonération de responsabilités : Le Client est informé que l'intervention peut entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le Client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de Theotech. Si lors de l'exécution de la prestation, le matériel du Client venait à cesser de fonctionner, en aucun cas Theotech ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Article 7 – Obligations du Client

Le Client s'engage à tenir à la disposition de Theotech l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD-ROM, 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 s'engage à venir récupérer le matériel déposé dans un délai d'un mois maximum après le dépôt. En l'absence de récupération sous ce délai, le client accepte, sans aucune condition de réclamation que son matériel soit envoyé en recyclage pour destruction.

Article 8 – Garantie

Le matériel vendu par Theotech bénéficie d'une garantie d'un an, exception faite des batteries d'ordinateurs pour lesquels la garantie est de 6 mois. La garantie contractuelle commerciale couvre la ou les pièces détachées changées lors de la réparation ou le matériel vendu. Toute garantie supérieure à 1 an et proposée par le constructeur est prise en charge directement par ce dernier. Le client doit alors se mettre en contact avec le constructeur directement. Elles bénéficient également des obligations de **garanties légales** dont le détail peut être trouvé sur nos conditions générales de ventes disponibles à tous moments sur notre site web : www.futureinformatique.fr

Article 9 – Tarifs :

Les tarifs des Prestations s'entendent en euros toutes charges comprises. Le devis et diagnostic sont gratuits, sauf : en cas de démontage particulièrement complexe. Dans ce cas, des frais de démontage seront demandés au client. Son accord lui sera demandé au préalable. En cas de souscription du forfait urgence.

Les tarifs sont communiqués au Client lors de la présentation orale du devis et validés d'un commun accord entre le Client et Theotech. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date d'élaboration du devis. La durée de validité du devis est de 15 jours après communication au client.

Article 10 – Règlement des Prestations :

Le tarif à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le Client et Theotech. Le règlement par le Client est fait en globalité immédiatement lors de la récupération de son matériel, une facture lui sera remise. En absence de règlement, le matériel ne pourra pas être rendu au client. Theotech s'engage, en cas de surcoût imprévisible durant la Prestation, à en aviser le Client qui peut alors décider d'interrompre la Prestation.

Les tarifs des Prestations et des Produits sont modifiables sans préavis.

La totalité du matériel déposé est considérée comme récupéré par le client ou mis à recycler avec accord du client dès lors qu'il y a paiement de sa part.

Le client dispose d'un délai légal de rétractation de quatorze (14) jours francs pour déclarer qu'il souhaite exercer ce droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision. Ce délai de rétractation court à compter de la date de conclusion du contrat concerné, c'est-à-dire de la date de la commande concernée (accord oral du devis présenté). Durant ce délai, le service ne peut commencer à recevoir une quelconque exécution. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le droit de rétractation s'exerce sans frais et sans pénalité. Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier à Theotech sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée de toute ambiguïté exprimant sa volonté de se rétracter par courrier postal en recommandé avec accusé de réception. Par exception, le client qui souhaite bénéficier du service dès la conclusion du contrat, avant la fin de ce délai de rétractation donne son accord exprès. Le client ne pourra pas exercer son droit de rétractation si le service est pleinement exécuté à la fin du délai de rétractation, à condition que l'exécution du contrat ait commencée avec l'accord exprès de ce dernier et qu'il ait expressément renoncé à son droit de rétractation. En cas d'exercice de son droit de rétractation par le client, lui remboursera l'ensemble des sommes versées, sans retard excessif et en tout état de cause, au plus tard, dans les quatorze (14) jours à compter du jour où Theotech est informée de la décision de rétractation du client par courrier en recommandé avec accusé de réception. Si le client a demandé à commencer à bénéficier du service au cours du délai de rétractation mais que le service n'a pas été pleinement exécuté, il sera redevable à l'égard de Theotech d'un montant correspondant au service fourni jusqu'au moment où il a informé Theotech de sa décision de se rétracter, ce montant étant proportionné par rapport au montant du service. Le droit de rétractation ne peut être exercé, dans les cas prévus par l'article L221-28 du Code de la consommation et notamment, pour : - la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que notamment les pièces assemblées à la demande de l'acheteur ; - les produits qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement comme par exemple les cartouches d'encre, les boîtiers de CD ou DVD, etc. - Les contrats de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur ; - Les produits descellés et ne pouvant être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ; Les achats faits par les professionnels.

Article 11 - Réserve de propriété.

Les marchandises qui vous seront facturées resteront la propriété de THEOTECH jusqu'au paiement intégral de leur prix. Le défaut de paiement intégral de la somme pourra entraîner la revendication des marchandises par THEOTECH, la restitution étant immédiate et les marchandises livrées à vos frais, risques et périls. Durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de perte, vol ou destruction, ainsi que les dommages que vous pourriez occasionner restent à votre charge.

Article 12 – Utilisation des données mail du Client

En signant les présentes conditions générales de vente, le client accepte de recevoir des informations sous forme de courrier électronique en provenance uniquement de Theotech. Il pourra demander à être retiré de notre liste de diffusion par simple appel téléphonique au 01 42 15 31 25, par mail (à contact@theotech.fr) ou courrier.

Article 13 – Assurances et Responsabilités

Theotech déclare être assuré en Responsabilité Civile Professionnelle (corporel, matériel et immatériel) pour les dommages qui pourraient être occasionnés sur le matériel du client, à l'exclusion d'un dommage engendré par un défaut sur l'équipement déposé par le Client.

Article 14 – Informatique et Libertés et RGPD

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression et limitation du traitement et le droit à la portabilité des données nominatives le concernant. Il peut exercer ses droits en envoyant un courrier mentionnant son nom, prénom et numéro d'appel et en y joignant une copie de sa pièce d'identité à l'adresse du siège social. Le client a le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Le CLIENT devra alors en informer THEOTECH dans un délai minimum de 15 jours ouvrables.

L'obtention de certaines données personnelles du client est nécessaire et conditionne la mise en place de la prestation. Sans ses données, THEOTECH ne pourra pas assurer ses prestations. Le client est informé qu'aucun transfert de ses données hors UE ne sera effectué par THEOTECH. Ces données ne seront conservées que dans le cadre de la base client de THEOTECH en vue d'une prochaine intervention ou dans le cadre d'une communication.

Sécurité et confidentialité des données personnelles

THEOTECH ne traite techniquement les données du CLIENT que pour rendre le Service, à l'exclusion de tout autre usage. Conformément au RGPD, les données personnelles sont stockées et traitées par THEOTECH sur des serveurs situés exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne et ne font l'objet d'aucun transfert hors de l'Union Européenne.

THEOTECH s'engage à assurer la sécurité et la protection de la confidentialité des données personnelles du CLIENT afin notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

Conformément à l'art.33.2 du Règlement UE 2016/679, THEOTECH s'engage à informer le CLIENT sans délai de toute « violation » de données personnelles (accès non autorisé, copie non autorisée, corruption des fichiers de données personnelles, etc.) dont il aurait connaissance, à charge pour le CLIENT d'en informer (i) l'autorité de contrôle dont il dépend, et (ii) quand cette violation « est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés », les personnes concernées.

Article 15 – Loi applicable et tribunal compétent :

De convention expresse, le présent contrat est gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du Client en tant que consommateur. Par ailleurs, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, en cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales pourra faire l'objet d'une médiation entre le Client et Theotech. Cette demande sera à effectuer auprès de CNPM Médiation - <https://www.cnpm-mediation-consommation.eu/>