



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES au 12 10 22

applicables au 12 octobre 2022 et modifiables sans préavis

Article 1 – Définitions

On entend par « Theotech », Theotech – SAS – 108 boulevard de Courcelles – 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, réparation, formation et d'assistance 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.

On entend par « Equipements », les appareils informatiques (ordinateur, smartphone, tablette, imprimante, appareils réseaux, ...) du client.

On entend par « Matériel » le matériel (pièces détachées et appareils) vendu par Theotech au client.

Article 2 – Objet

Les présentes conditions se rapportent à :

La mise en place de prestation de la part de Theotech chez le client et à la vente de matériel.

Concernant les prestations, Theotech intervient sur demande expresse du Client, les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des Prestations, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous si nécessaire à la réalisation de la prestation.

Concernant la vente de matériel : Les Matériels seront décrits par un devis établi par la Société et accepté par le Client matérialisant chaque commande du Client.

L'acceptation du devis par le Client emporte de plein droit adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV et rend inapplicable, sans exception, toute dérogation aux CGV, écrite ou orale, à moins qu'elle n'ait été préalablement et expressément acceptée par écrit par THEOTECH. En cas de contradiction entre les stipulations du devis accepté et celles des CGV, celles du devis prévaudront.

ARTICLE 3 – DETAILS DES CONDITIONS GENERALES CONCERNANT LES PRESTATIONS DE THEOTECH

Article 3.1 . Contenu des Prestations

Les Prestations de Theotech sont destinées :

- à assister, conseiller, informer, former le Client ou toute personne désignée par lui.
- à l'assister dans ses démarches administratives nécessitant l'utilisation d'un appareil informatique.
- à aider à l'installation, la configuration de ses équipements.
- à aider à résoudre les Pannes de ces équipements.

Cette liste est non exhaustive, et Theotech est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses prestations.

Le Client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des Prestations.

Article 3.2. – Clause de parfaite information

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 01/02/2015 et 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.

Ces conditions générales sont consultables en permanence sur le site : www.futureinformatique.fr.

En conséquence, le fait de souscrire aux services de Theotech emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de prestations de services.

Article 3.3. – Formation du contrat pour les prestations.

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro au 01 42 15 31 25 ou par e-mail à l'adresse suivante : contact@theotech.fr

De convention expresse entre Theotech 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.

Article 3.4 – Réalisation des prestations

Les prestations sont réalisées aux jours et heures convenus avec le Client et formalisées par accord oral. Conformément à la loi en vigueur, le Client bénéficie d'un délai de 7 jours calendaires pour se rétracter, à compter de l'acceptation du rendez-vous. Toute intervention s'entend pour une durée minimale d'une heure. La réalisation de la prestation de service a lieu exclusivement dans un cadre privé.

De même, toute intervention de Theotech, ponctuelle ou régulière, sera réalisée exclusivement pour des services aux particuliers tel que le prévoit la Loi Borloo. Les dates et horaires des interventions convenues avec le Client lui sont confirmés par écrit sur demande. Si le Client souhaite annuler ou reporter une intervention, il doit en informer Theotech au moins 48 heures avant la réalisation initialement prévue. En cas d'absence du Client lors d'une intervention où sa présence était prévue, la prestation sera considérée annulée du fait du Client, passé un délai d'attente de 15mn.

De manière générale, si l'intervenant à son arrivée au domicile du Client, constate qu'il ne peut réaliser sa mission du fait du Client, la



prestation est considérée comme due. Le Client sera alors forfaitairement redevable de 1h d'intervention. En aucun cas, le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle prestation ultérieurement.

Les interventions de Theotech se déroulent du lundi au samedi entre 9H00 et 18H30.

Article 3.5 – Limite des Prestations

Theotech ne pourra assurer ses Prestations, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur (et/ou distributeur et/ou fournisseur) aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le Client a expressément demandé une prestation de Theotech notamment si les équipements sont inaccessibles, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou s'il est impossible d'accéder aux locaux du Client, si l'état du matériel est à ce point défectueux que le dit matériel ne pourra supporter le travail effectué.

Theotech peut immédiatement cesser d'assurer ses Prestations, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux du Client risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il suspecte le Client d'avoir modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si le Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession.

Le cas échéant, la Prestation sera entièrement due.

Article 3.6 – Exclusions

Theotech se réserve le droit d'exclure toutes interventions hors de son champ de compétences.

Dans le cadre de l'assistance administrative : il est entendu que Theotech apporte une aide pour remplir les formulaires mais qu'il n'entre pas dans nos qualifications d'en déterminer le contenu (ex : montant à reporter dans une déclaration d'impôts).

Article 3.7 – Obligations de Theotech

Theotech s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des Prestations définies à l'article 3.1 telles que mentionnées ci-dessus dans les présentes Conditions Générales.

Theotech s'engage à proposer dans les meilleurs délais un remplaçant à l'intervenant désigné pour réaliser le rendez-vous en cas d'absence.

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.

Theotech ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations.

Theotech n'est pas responsable ni du bon fonctionnement du

réseau internet, ni de l'équipement matériel et des logiciels du Client, ni de la qualité de sa connexion internet.

Étant donné que Theotech intervient sur demande expresse du Client, en aucun cas Theotech ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

La responsabilité de THEOTECH ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Poste de Travail et/ou du ou des Produits installés. La responsabilité de Theotech ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client. La responsabilité de Theotech ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

Le Client reste 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 de Theotech en cas de pertes totales ou partielles de données de quelle que sorte que ce soit, ou en cas de perte de jouissance de la part du Client des équipements multimédia, ne peut être engagée.

Article 3.8 – Obligations du Client

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 et 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 de Theotech et notamment les frais d'électricité, de téléphone, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par Theotech sont et restent à sa charge. En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelle forme que ce soit.

Le Client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés par l'intervenant comme gênant pour assurer les Prestations.

Clause de non-sollicitation :

Le Client s'engage à ne pas solliciter de services auprès de son intervenant en dehors du cadre contractuel défini avec Theotech et à ne pas proposer ni accepter l'emploi direct de son intervenant pour quelque tâche que ce soit, sauf accord express de Theotech ceci pendant la durée de la prestation de services et sur une année supplémentaire en cas de cessation de la prestation.

Article 3.9 – Tarifs

Les tarifs des Prestations s'entendent en euros toutes taxes comprises.



Les tarifs sont communiqués au Client lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le Client et Theotech. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date du rendez-vous et disponibles sur notre site internet pour une libre consultation.

Toute prestation effectuée dans les locaux du Client donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de la Prestation.

Article 3.10 – Règlement des Prestations

Le tarif à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le Client et Theotech, fonction du temps de la prestation. Toute demi-heure entamée est considérée comme due.

Le règlement par le Client est fait en globalité immédiatement à la fin de la Prestation ou lors de la première intervention dans le cas de souscription d'un crédit d'heures, remis directement à l'intervenant par l'un des moyens de paiement acceptés par Theotech.

Exception faite des interventions à distance où un paiement minimum de 30 minutes sera facturé au client en début d'intervention. En cas d'intervention plus longue, un supplément sera à régler à la fin d'intervention. Ces règlements seront à faire par carte bancaire en ligne.

Les crédits d'heures ne peuvent être utilisés que dans le cadre de prestations comme défini dans les présentes conditions générales de prestations (**article 3**). Ils seront décomptés par tranches de trente minutes, avec un minimum d'intervention d'une heure. Exception faite des interventions à distance où le minimum d'intervention est de 30 minutes.

La facture sera envoyée au Client par courriel à sa demande.

Le Client a toute la liberté pour refuser le commencement de la Prestation. Le cas échéant Theotech sera dans l'obligation de lui facturer un minimum forfaitaire, non remboursable sous quelle forme que ce soit. Toute annulation ou report de rendez-vous moins de 48 heures à l'avance donnera lieu à la facturation de la prestation.

Theotech s'engage, en cas de surcoût imprévisible durant la Prestation, à en aviser le Client qui peut alors décider d'interrompre la Prestation. Le cas échéant, Theotech sera dans l'obligation de lui facturer la durée déjà réalisée, avec un minimum d'une heure de Prestation.

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

DROIT DE RETRACTATION :

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 (prise de rendez-vous), c'est-à-dire de passation de la commande concernée. 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.

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 commencé avec l'accord exprès de ce dernier et qu'il ait expressément renoncé à son droit de rétractation.

Modalités d'exercice du droit de rétractation

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.

Remboursements

En cas d'exercice de son droit de rétractation par le client, Theotech 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.

Article 3.11 - Déduction Fiscale

L'assistance informatique à domicile ainsi que l'assistance administrative à domicile sont reconnue comme « service à la personne » selon la loi n°2005-841 du 26 juillet 2005.

Theotech, conformément à l'agrément d'Etat obtenu, s'engage à faire parvenir au CLIENT une attestation fiscale annuelle lui permettant d'obtenir la réduction fiscale de 50% (cinquante pour cent) du montant de ou des interventions facturées. Seules les factures acquittées ouvrent droit à la réduction d'impôt précitée. Cette dernière sera envoyée exclusivement par mail entre mars et avril de chaque année.

Article 3.12 – Pénalités

En cas de retard de paiement, le Client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à 8% ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Nos conditions de vente ne prévoient pas d'escompte pour paiement anticipé.

Article 3.13 – Assurances et Responsabilités

Theotech déclare être assuré en Responsabilité Civile Professionnelle (corporel, matériel et immatériel) pour les dommages qui pourraient être occasionnés par l'intervenant. Tout dommage devra alors être signalé immédiatement par le Client et



confirmé par lettre recommandée au plus tard dans les 48 heures suivant la prestation.

L'intervenant ne peut recevoir du Client aucune délégation de pouvoir sur ses avoirs, biens ou droits, donation, dépôt de fonds, bijoux ou valeurs.

ARTICLE 4 – DETAILS DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE MATERIEL

Article 4.1. Conclusion du contrat

Le contrat est conclu par signature du devis et réception du règlement. L'absence de l'un ou de l'autre entraîne l'annulation de la commande du client.

Article 4.2. Tarifs et règlements

Les tarifs sont indiqués en euros toute taxes comprises (TTC) sur le devis communiqué au client. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date d'élaboration du devis et disponibles sur notre site internet pour une libre consultation.

Le solde est à régler à réception de la facture.

En cas de retard de paiement, le Client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à 8% ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €. Nos conditions de vente ne prévoient pas d'escompte pour paiement anticipé.

Article 4.3. Mode de paiement

Theotech accepte les règlements par chèque, virement ou cartes bancaires.

Article 4.4. Délai de livraison

Les délais de livraison sont ceux imposés par les fournisseurs de THEOTECH, ils sont communiqués au client lors de la commande à titre indicatif. Sauf cas de force majeure, ils ne sauraient excéder trente jours. En cas de retard de livraison, vous pouvez résoudre le contrat (article L.216-2 du code de la consommation).

Article 4.5. Droit de rétractation

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 retrait du bien par l'acheteur. 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.

À compter de la notification de sa rétractation, l'acheteur a un délai de 14 jours pour renvoyer, à ses frais, la marchandise dans son emballage d'origine non endommagé à notre agence au 1 rue Théodule Ribot -75017 PARIS. Il appartient au Client de conserver les emballages et accessoires fournis avec le produit ainsi que les éventuelles étiquettes apposées sur le produit ou ses emballages, et qui sont nécessaires pour bénéficier de ce droit de rétractation.

La responsabilité de l'acheteur peut être engagée en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. En cas de rétractation de l'acheteur, THEOTECH lui rembourse les paiements reçus de sa part.

THEOTECH procède au remboursement dans les 14 jours suivant la notification de la rétractation par chèque. THEOTECH peut différer le remboursement jusqu'à réception du bien ou jusqu'à réception d'une preuve de l'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Au titre de « preuve de l'expédition du bien » n'est admis que le récépissé d'envoi remis par le transporteur. 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 périmer 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 4.6. Prestations pouvant être proposées en plus du matériel :

Selon les cas, une prestation de mise en route pourra être proposée au client en plus de sa commande de matériel, notamment concernant les ordinateurs.

Cette prestation comprend : Installation des logiciels suivants (VLC, acrobat reader, suite bureautique (libreoffice ou Microsoft office*), antivirus (microsoft defender ou autre*), 7zip, google chrome. Cette liste est susceptible de modifications sans préavis.

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 paramétrages pourront faire l'objet d'une intervention payante à domicile si le CLIENT le souhaite.

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

Une récupération de données pourra également être proposée au client. Cette récupération de données est sans garantie d'intégralité des données en cas de support d'origine endommagé.

Ces prestations entraînant de fait une personnalisation de l'appareil, elles ne pourront être réalisées durant la période de rétraction de 14 jours sauf en cas de renonciation au droit de rétraction par le client qui ne pourra alors plus faire valoir ce droit. Elles répondent à nos conditions générales de prestation de service comme décrite dans l'article 3.

Article 4.7 – Garantie légale et contractuelle

Garantie contractuelle :

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.

Garantie commerciale constructeur. Pour les produits disposant d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique), vous devrez contacter directement le constructeur, sans passer par THEOTECH, qui ne fournit aucune garantie commerciale quant à ces produits. Notre Société refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenue pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie.

Garanties légales. Le matériel vendu par Theotech est soumis aux conditions de Garanties Légales résultant des articles L.217-4 à L217-12 du Code de la Consommation ou des articles 1641 à 1649 du Code Civil (dont le garant est identifié à l'article 1 des présentes Conditions Générales de Vente), à savoir notamment :

- Article L217-4 du Code de la consommation : « Le vendeur est tenu de livrer un produit conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

- Article L217-5 du Code de la consommation : « Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1- être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage.

2- ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté ».

- Article L217-12 du Code de la Consommation : « L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien ».

- Article L217-9 du Code de la Consommation : « En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur. »

- Article L217-7 : « Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. Pour les biens vendus d'occasion, ce délai est fixé à six mois. »

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés de la chose vendue au sens de l'article 1641 du code civil :

- Article 1641 du Code Civil : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus ».

- Article 1648 du Code Civil « L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. »

- Article 1644 du Code Civil : "Dans le cas des articles 1641 et 1643, l'acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix, ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix, telle qu'elle sera arbitrée par experts.

Mise en œuvre de la garantie

Pour toute demande de retour d'un produit dans le cadre de la garantie légale et/ou des garanties contractuelles, le Client devra impérativement :

- Contacter THEOTECH par E-mail (contact@theotech.fr) ou par courrier à l'adresse suivante THEOTECH – 1 rue Théodule RIBOT – 75017 PARIS. THEOTECH déterminera ensuite la prise en charge ou non au titre de la garantie et transmettra au Client les modalités de traitement de celle-ci.

- Retourner, après accord écrit de THEOTECH le produit dans son emballage d'origine et dans un suremballage permettant une protection maximum de l'article. (Carton, palette...). Le Client devra s'affranchir de la récupération voire de l'achat d'un contenant conforme. THEOTECH ne saurait être tenue de fournir cet emballage au Client ou d'en régler l'achat.

Exclusion de garantie : Il n'y aura aucune garantie de la part de Theotech en cas de modification du matériel, accident ou choc, détérioration volontaire, dégâts causés par des liquides, le feu, l'humidité, la foudre ou des surtensions. Il n'y aura aucune garantie en cas d'utilisation anormale. Les produits retournés par transporteur sans protection physique ou mal protégés ne pourront pas bénéficier de la garantie, au même titre que les produits endommagés, usés ou salis. Le Client doit veiller à protéger et assurer le ou les produits retournés lors de leur transport.

Theotech ne pourra pas être tenu responsable des délais de remplacement du matériel qui sont ceux imposés par le



constructeur, auquel s'ajouteraient des délais d'exécution de prestation de Theotech.

Le client est informé que le retour en garantie de son matériel peut entraîner la suppression de l'ensemble des configurations, données, réglages présents sur le matériel. Theotech ne saurait en être tenu responsable. Toute sauvegarde de données nécessaire doit être effectuée par le Client préalablement au retour du matériel. THEOTECH ne saurait être tenu pour responsable d'une quelconque perte de données se trouvant sur un disque dur ou un média.

Si le client souhaite au retour de garantie que le matériel soit de nouveau configuré, il est informé que cette prestation sera facturée par Theotech, aux tarifs en vigueur et qui lui seront alors communiqués.

Article 4.8. Réserve de propriété.

Les marchandises qui vous seront livrées et 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 4.9. Déchets D'équipements Électriques Et Électroniques (DEEE).

Le client est informé que le ou les matériels ne doivent pas être jetés avec les autres ordures ménagères. Il s'agit en effet d'équipements électriques et électroniques dans lesquels l'éventuelle présence de substances dangereuses peut avoir des effets potentiels sur l'environnement et la santé.

Article 5 – Confidentialité

Theotech et ses intervenants s'engagent à :

- à ne pas divulguer les informations confidentielles qui lui auront été communiquées par le Client dans le cadre de sa mission à des tiers externes à la société.
- à ne pas réaliser de prestations en dehors du périmètre défini entre Theotech et le Client.

Article 6 – 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 7 – 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 ses 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 peut faire appel à 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 à la GDPR, 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.

Les données du Client sont conservées pour la durée de la relation commerciale qui le lie à THEOTECH et, au-delà, pour une durée de 3 ans à des fins commerciales, ainsi qu'à des fins de preuve et d'obligations comptables, pour une durée n'excédant pas les délais de prescription légale applicables.

Article 8 – Loi applicable

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.

Article 9 – Litige

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/>