

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1. Préambule :

DSI SYSTEM est un auto entrepreneur représenté en la personne de Mr GUERMAH inscrit au répertoire des entreprises sous le numéro de SIREN 500 771 696.

D.S.I SYSTEM propose un service de dépannage, de maintenance et d'assistance informatique à domicile pour les particuliers et les entreprises.

Ces conditions générales de vente ont pour but de définir les droits et obligation de chaque partie dans le cadre des prestations effectuées par D.SI SYSTEM.

Le fait même de commander une intervention au domicile du client, sur son lieu de travail ou dans les locaux d'une entreprise et de fixer un rendez vous avec DSI SYSTEM – par téléphone, sms ou mail – implique de la part du client l'acceptation entière et sans réserve des conditions générale de vente de DSI SYSTEM.

Article 2 : Définition :

Le « Client » est la personne physique ou morale qui a passé commande d'une intervention de DSI SYSTEM pour un dépannage, une assistance ou une maintenance de son matériel informatique soit par téléphone, soit par mail via le site internet www.depannage-micro.com et a, de ce fait, été informé des présentes conditions générales de prestation et les a acceptées intégralement en son nom et au nom du Bénéficiaire.

Le « Bénéficiaire » est le Client lui-même ou la personne physique mandatée par le Client pour répondre au Pré-diagnostic, valider les Pré requis et constater que la Prestation satisfait les besoins exprimés.

« DSI SYSTEM » est le nom commercial utilisé pour présenter l'entreprise.

On entend par « prestation » le service de dépannage, de maintenance ou d'assistance fourni par DSI SYSTEM au domicile du client ou a son lieu de travail.

On entend par « intervention » le rendez vous fixé au téléphone, par mail ou sms au client pour effectuer une prestation.

On entend par « panne » tous problèmes ou dysfonctionnement du matériel informatique du client.

On entend par « réparation » la tentative de résolution de la panne au domicile du client, sur son lieu de travail ou dans notre atelier.

Article 3. Objet :

DSI SYSTEM permet au client de bénéficier des prestations à son domicile, sur son lieu de travail ou dans les locaux d'une entreprise. DSI SYSTEM intervient sur demande expresse du client. Au préalable de toute intervention, les parties ont convenues de la date, de l'heure et du lieu de rendez vous.

Si le client ou son représentant n'est pas présent au lieu de rendez vous à la date et l'heure convenus, DSI SYSTEM ne pourra pas assurer les prestations commandées. Le cas échéant DSI SYSTEM sera dans l'obligation de facturer au client ou à son représentant les frais de déplacement de 20 € HT. En aucun cas le client pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle prestation ultérieurement.

Article 4. Services et Prestations

Les prestations de DSI SYSTEM sont destinées et se résume à : assister, conseiller, informer, former le client ou sont représentant ; a aider a l'installation, la configuration et l'optimisation des équipements informatique appartenant au client ; a aider à résoudre les pannes de ces mêmes équipements. Les prestations sont réalisées au domicile ou sur le lieu de travail du client.

En cas d'impossibilité d'intervention au domicile du client (manque de temps, logiciel manquant, matériel défectueux..) le technicien de DSI SYSTEM proposera au client d'emmener son équipement informatique dans notre atelier (sans surcout de déplacement) afin de réparer la panne dans des conditions optimales.

La liste est non exhaustive et DSI SYSTEM est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout services qu'il jugera utile afin de s'adapter a la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses prestations. 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 5. Limite des responsabilités:

DSI SYSTEM n'a pas d'obligation de résultat ; cependant, DSI SYSTEM s'engage à mettre tout en œuvre pour réussir l'intervention chez le client tel que présenté dans ces cgv.

DSI SYSTEM peut immédiatement cesser d'assurer ces prestations si l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au lieu de résidence du client risquent de mettre sa sécurité en danger. DSI SYSTEM se dégagerait de toute responsabilité sans poursuivre l'intervention prévue sans que le client puisse demander un quelconque dédommagement. Toutefois, les frais de diagnostic à domicile d'un montant de 40€ TTC reste dus par le client et lui sera facturé.

Le client reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquent le client prendra toutes les précautions d'usage afin de sauvegarder ses données personnelles. La responsabilité de DSI SYSTEM en cas de pertes totales ou partielles des données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

Compte tenu de l'instabilité des systèmes informatiques causés par certain virus ou par des manipulations incorrecte du client, il est possible que le client soit amené à réinstaller complètement son système d'exploitation ainsi que tous les logiciels présents sur l'ordinateur, soit sur conseils du technicien, soit parce que l'instabilité du système empêche toutes utilisations correctes de l'ordinateur. La responsabilité de DSI SYSTEM dans une telle éventualité ne pourra être engagée.

Etant donné que DSI SYSTEM intervient sur demande expresse du client, en aucun cas DSI SYSTEM ne peut être tenu responsable des dommages direct et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Les parties conviennent que les obligations de DSI SYSTEM au titre des relations pré contractuelles sont des obligations de moyen et non de résultat.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de DSI SYSTEM serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à DSI SYSTEM, 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 6. Confidentialité

Dans le cadre de la réalisation des prestations, DSI SYSTEM peut être amenée à accéder aux fichiers personnels sur l'ordinateur du client. DSI SYSTEM s'engage dès lors à respecter la vie privée de ses clients. Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des interventions. Sauf demande expresse du client et uniquement a des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du client n'est récupéré depuis son ordinateur vers les systèmes informatique de DSI SYSTEM.

Cependant, dans le cas où les supports informatique du client contiendraient notamment des informations, données, images, vidéos sanctionnées par la loi, DSI SYSTEM se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes. Enfin, DSI SYSTEM ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques de client qui contiendraient notamment des informations, données, images, vidéos sanctionnées par la loi.

Le cas échéant, le montant des prestations reste dû par le client et lui sera facturé.

Article 7. Obligation de DSI SYSTEM

DSI SYSTEM s'engage à fournir les moyens humains nécessaires a l'accomplissement des prestations définies dans les présentes conditions générales. Le client est informé que les prestations de DSI SYSTEM comme sa propre intervention entraînent une rupture de la garantie constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le client a acquit ses équipements informatique et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de DSI SYSTEM. De convention expresse entre les parties DSI SYSTEM n'est soumis, au titre des présentes qu'a une obligation de moyens et a aucun cas d'une obligation de résultat.

Dans le cas où DSI SYSTEM ne parvient pas à réparer la panne du client, un maximum de 40 € HT sera facturé au titre du diagnostic réalisé.

Etant donné que DSI SYSTEM intervient sur demande expresse du client, en aucun cas DSI SYSTEM ne peut être tenu responsable des dommages direct et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Article 8. Obligation du client :

Le client est informé qu'il doit maintenir ses équipements informatique dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeur et/ou fournisseur et/ou éditeur, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.

Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, cd, dvd, licences, mdp...) dont le technicien de DSI SYSTEM aurait besoin pour la bonne exécution de l'intervention.

Le client s'engage à s'efforcer d'expliquer l'origine de la panne survenue notamment, les codes d'erreurs affiché à l'écran, les manœuvre effectuées (logiciel installé, manipulation effectuée, mise à jour effectuée ou non...)

Le client s'engage à fournir au technicien de DSI SYSTEM des conditions d'intervention optimales (prise électrique, connexion internet..) afin de réaliser la prestation avec réussite.

Le client reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la prestation, notamment les frais d'électricité, de connexion internet, de consommables sont en totalité à sa charge.

Le client ne pourra pas prétendre à un quelconque remboursement, total ou partiel sous quelque forme que ce soit, dès lors que les bonnes conditions de travail ne seraient pas fournies au technicien qui intervient chez le client.

Le client reconnaît avoir lu et accepté les présentes CGV.

Article 9. Tarifs et conditions de paiements :

Les tarifs sont communiqués par téléphone au client à l'issue d'un pré-diagnostic du technicien avec les informations communiqué par le client et validé d'un commun accord entre le client et DSI SYSTEM.. En outre, les tarifs sont consultables sur le site internet www.depannage-micro.com.

Les tarifs communiqués au client sont ceux en vigueur à la date de la prise de rendez-vous. Toutes interventions effectuées chez le client ou sur son lieu de travail donne lieu à une facturation minimale de 60 € HT en cas de réparation et de 40 € HT en cas de non réparation.

Tous les prix s'étendent en Euros Hors Taxes (HT). DSI SYSTEM n'est pas assujetti à la TVA selon l'article 293B du CGI.

A la fin de l'intervention, le client honore, sans délai aucun, la facture présenté par un paiement par cheque à l'ordre de GUERMAH, ou espèce directement au technicien.

Par mesure de sécurité nos techniciens n'ont pas plus de 15€ sur eux, merci de faire l'appoint.

Pour les urgences en dehors des horaires (entre 21h et 14h), un tarif unique de 120 € HT sera appliqué.

En cas de non paiement de la prestation, DSI SYSTEM se réserve le droit de garder le matériel du client jusqu'au paiement de la facture pendant une durée de maximum 60 jours. Passé ce délai, DSI SYSTEM se réserve le droit de recycler ou revendre le matériel.

Article 9 bis. Pénalité de retard.

Le client se verra appliquer une pénalité de retard, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, d'un montant égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L.441-6 du code de commerce.

Article 10. Garantie des interventions.

DSI SYSTEM s'engage sur une durée de 30 jours sur ses interventions en dépannage uniquement. La garantie ne s'applique QUE sur les taches effectuées et annotés sur la fiche d'intervention ou sur la facture.

Si une intervention dans le cadre de la garantie est effectuée, DSI SYSTEM s'engage à réaliser une nouvelle intervention dans un délai de 5 jours ouvrés.

La garantie est caduque si le client a effectué toutes installations, modifications logiciel et/ou matériel sur son environnement informatique. Elle est caduque si l'équipement a été démonté après l'intervention d'un technicien DSI SYSTEM et si l'étiquette de garantie apposée sur l'équipement informatique a été détérioré ou déchiré.

Elle est caduque si le client refuse la garantie ou l'intervention d'un technicien pour quelques raisons que ce soit.

Elle est caduque si le client dépasse le délai de 30 jours pour signaler une anomalie correspondant à l'intervention du technicien.

DSI SYSTEM n'est en aucun cas responsable des préjudices possible suite à une panne constatée par le client durant la période de garantie.

Si l'intervention effectué par le technicien DSI SYSTEM est sans rapport avec les conditions de garantie, DSI SYSTEM est en droit de demander au client le paiement de la nouvelle intervention.

Le matériel vendu en remplacement par DSI SYSTEM bénéficie d'une garantie constructeur d'une durée variable selon le produit. En aucun cas DSI SYSTEM ne reprend ni échange ni rembourse tout matériel ou logiciel potentiellement défectueux. En effet, le matériel n'est pas vendu par DSI SYSTEM, mais est achetés par DSI SYSTEM pour le compte du client, et seulement dans le cadre d'un remplacement. Cependant DSI SYSTEM s'engage à en faire le suivi de la garantie constructeur tout le temps nécessaire a sa réparation ou a son échange standard par le constructeur.

Tous frais liés à l'envoi des produits chez le constructeur restent à la charge exclusive du client.

Le démontage et le remontage du matériel, ou la désinstallation et la réinstallation du logiciel pris en garantie est offert par DSI SYSTEM.

Article 10 bis : Garantie du matériel

Le matériels est soumis à la garantie constructeur passé le délai de 15 jours d'utilisation et ne sera pas soumis à l'échange standard par nos soins mais par celui du constructeur ou fournisseur. DSI s'engage à en faire le suivi en cas de SAV.:

Tous le matériels vendu est garantie 3 mois hors DCjack, boîtiers, câblages et occasions qui sont garantie 30 jours.

Pour les écrans : La casse, les lignes et les pixels n'entrent pas dans la garantie

Pour les batteries : L'autonomie est garantie au minimum 1h

Pour les chargeurs : La casse et les déchirures n'entrent pas dans la garantie

Pour tous les produits, la casse et le démontage du matériel entrainera une rupture de la garantie et ne sera pas pris en charge.

La déchirure (même partielle) ou l'absence de l'étiquette de garantie entrainera l'annulation de celle-ci.

Le délai d'échange du produit sous garantie, en retour atelier, est de maximum 8 semaines selon les différents fournisseurs et constructeurs.

Aucun échange, reprise ou remboursement sur le matériel vendu.

Article 10 ter : Durée de prise en charge

DSI SYSTEM s'engage à vous restituer votre matériel pris en charge pour réparation dans un délai de 15 jours maximum, sauf cas particulier.

En cas de non réclamation du matériel, et après deux rappels par courrier ordinaire sur une durée de 60 jours, DSI SYSTEM considérera que le client abandonne son matériel et celui-ci sera recyclé sans possibilité de prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement.

Article 11. Annulation

Le client est en droit d'annuler une intervention. Dans ce cas, il devra appeler le 09.51.71.44.91 ET envoyer un mail a dsisystem2007@gmail.com afin de confirmer l'annulation du rendez-vous au moins 1h avant l'horaire convenu. L'annulation dans les conditions citées est sans frais.

Le client s'engage à respecter ces conditions, au cas où ces conditions ne seraient pas respectées, DSI SYSTEM est en droit de facturer le déplacement du technicien à hauteur de 20 € HT.

Article 12. Remboursement.

Tout remboursement se fera sous forme d'avoir à valoir uniquement sur les prestations de services et non sur la vente de matériel et/ou logiciels. Les avoirs sont valable 3 mois. Les avoirs sont envoyés sous 30 jours.

Article 13. Territoires

L'ensemble des articles et des prestations de DSI SYSTEM des présentes conditions générales sont applicable sur les départements français d'ile de France.

Article 14. Information et liberté

Conformément a la loi informatique et liberté 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 DSI SYSTEM 48 rue Henri Barbusse 92000 Nanterre.

Article 15. Règlement des litiges

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du client et rien ne limite les droits statutaires du client en tant que consommateur.

Les litiges éventuels entre les parties seront réglés en priorité à l'amiable ou a défaut au Tribunal de commerce du siège social de DSI SYSTEM.

Pour des raisons de sécurité, DSI SYSTEM n'a pas pour vocation commerciale de recevoir ses clients dans ses locaux.

Article 16. Accès au service

L'accès au site de DSI SYSTEM est ouvert à tous type de clientèles du territoire français, 24h/24 et 7j/7, sauf cas de force majeure, intervention pour maintenance du site internet ou autres raisons indépendantes de notre volonté.

En cas de difficulté d'accès au site internet www.depannage-micro.com, l'assistance de DSI SYSTEM est disponible par mail a l'adresse dsisystem2007@gmail.com 7j/7 mais aussi par téléphone au 09.51.71.44.91 du lundi au vendredi de 14h a 21h et le samedi de 14h a 18h.