



## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**APPLICABLES AU 15 Février 2010 ET MODIFIABLES SANS PREAVIS**

### **Article 1 - Définitions et application des conditions générales de vente**

DAN Informatique est une Entreprise Individuelle au régime micro social simplifié AE, représentée en la personne de Monsieur MAURY Daniel, immatriculée sous le numéro SIREN 519 683 890. DAN Informatique fournit toute prestation de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique (notamment assistance, conseil et dépannage informatique). Le Client est informé des conditions générales de vente et peut les consulter sur le site Internet <http://www.daninformatique.fr> ou en demander une copie lors d'une intervention. En conséquence, le fait de commander une intervention à domicile et de fixer un rendez-vous avec DAN Informatique implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve des Conditions Générales de Vente de DAN Informatique.

### **Article 2 - Objet**

DAN Informatique intervient sur site uniquement sur demande expresse du CLIENT ou dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques. Au préalable de toute intervention sur site, les parties sont convenues de la date et du lieu d'exécution de la PRESTATION. Le Client dispose de 3 moyens pour effectuer une demande d'intervention auprès de DAN Informatique : 1. sur le site Internet [www.daninformatique.fr](http://www.daninformatique.fr) via le formulaire situé sur la page de contact 2. par téléphone au 06 98 90 14 37 3. par courrier électronique à l'adresse [postmaster@daninformatique.fr](mailto:postmaster@daninformatique.fr)

DAN Informatique répondra au Client afin de déterminer ses besoins et de fixer un rendez-vous. Dans le cas d'une intervention sur site, si le CLIENT ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), DAN Informatique ne pourra assurer les PRESTATIONS. Dans ce cas, DAN Informatique se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement. 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.

### **Article 3 - Prestations**

Les prestations de DAN Informatique se résument à : - Dépanner l'équipement informatique du Client. - Assister, conseiller, informer, former le Client. - Installer, configurer tout logiciel, gratuit ou commercial fourni ou non par DAN Informatique. - Installer, configurer tout périphérique sur l'ordinateur du Client. - Assurer un fonctionnement optimal de l'ordinateur du Client. Cette liste est

non exhaustive, et DAN Informatique 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. Pour des raisons de qualité de ses services, DAN Informatique peut également commander les pièces détachées nécessaires à l'exécution des 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 4 - Confidentialité**

Dans le cadre de la réalisation des prestations, DAN Informatique peut être amenée à accéder aux fichiers personnels sur l'ordinateur du Client. DAN Informatique s'engage dès lors à respecter la vie privée de ses Clients. Aucune donnée personnelle n'est collectée lors des prestations. Sauf demande expresse du Client et uniquement à des fins de sauvegarde ou de diagnostic, aucun fichier du Client n'est récupéré depuis son ordinateur vers les systèmes informatiques de DAN Informatique. Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, DAN Informatique se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes. Enfin, DAN Informatique ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques de clients qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

#### **Article 5 - Limites des prestations**

DAN Informatique 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 DAN Informatique notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT. DAN Informatique peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le lieu de l'intervention 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 quel que soit le PRODUIT auquel LE CLIENT aurait souscrit.

#### **Article 6 - Limites de responsabilités**

Le Client reste le seul 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 DAN Informatique en cas de perte totale ou partielle de données de quelle que sorte que ce soit ne peut en aucun cas être engagée. Néanmoins, DAN Informatique

peut proposer au Client une prestation de sauvegarde de ses données avant toute intervention. Compte tenu de l'instabilité des systèmes informatiques causée par certains virus, ou par des manipulations incorrectes du Client, il est possible que le Client soit amené à réinstaller complètement son système d'exploitation ainsi que tous les logiciels présents sur son ordinateur, soit sur conseil du technicien, soit parce que l'instabilité interdit toute utilisation correcte de l'ordinateur. La responsabilité de DAN Informatique dans une telle éventualité ne pourra être engagée.

### **Article 7 - Obligations de DAN Informatique**

DAN Informatique s'engage à fournir les moyens techniques et humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans les présentes Conditions Générales. DAN Informatique s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses Clients à des tiers à des fins de prospection commerciale sous quelque forme que ce soit, notamment et sans limitation, appels téléphoniques, courriers électroniques non sollicités (spam), courriers postaux, démarchage à domicile. Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS de DAN Informatique, comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquit ses équipement et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de DAN Informatique. De convention expresse entre les parties, DAN Informatique n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

### **Article 8 - Obligations du CLIENT**

Le CLIENT est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, 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, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de DAN Informatique aurait besoin pour la bonne exécution de sa PRESTATION. Dans un souci de qualité et de rapidité des PRESTATIONS, le CLIENT s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à DAN Informatique. En cas d'intervention sur site du CLIENT (domicile et/ou bureau), le CLIENT ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de DAN Informatique durant toute la durée de l'exécution de la PRESTATION. Le CLIENT reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la PRESTATION, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le CLIENT ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit. En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant de DAN Informatique, le CLIENT et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

### **Article 9 - Tarifs et paiements des prestations**

Les tarifs des prestations s'entendent en euros (€) toutes taxes comprises (TTC). Les tarifs sont disponibles sur [www.daninformatique.fr](http://www.daninformatique.fr) section "Tarifs". Ils sont en outre communiqués au Client lors de l'entretien téléphonique avec DAN Informatique et validés d'un commun accord entre le Client et DAN Informatique. Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date de la demande d'intervention. Le coût d'une prestation forfaitaire est celui validé d'un commun accord entre le Client et DAN Informatique. Le taux horaire d'une intervention au temps passé est celui qui a été validé d'un commun accord entre le Client et DAN Informatique. Lors de la prestation, si les informations fournies par le Client lors du pré-diagnostic sont avérées et que, pendant la première heure du dépannage, le technicien de DAN Informatique constate que les problèmes ne peuvent être réglés dans les conditions actuelles (par exemples logiciels ou matériels manquants, manque de disponibilité du Client ou du technicien...), il propose de concert avec le Client une solution (retour atelier) et/ou un autre rendez-vous pour compléter le dépannage. Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, seule la première heure forfaitaire est due. Si un nouveau rendez-vous est pris, la séance ne fera que se poursuivre : le temps supplémentaire que durera le dépannage sera dû avec la première heure indivisible ou un forfait global sera redéfini d'un commun accord entre le Client et DAN Informatique. Le Client effectue le paiement par chèque ou espèces immédiatement après l'intervention et directement auprès du technicien. Une facture sera envoyée par courrier postal ou électronique.

#### **Article 10 - Garantie**

Concernant les équipements commandés par DAN Informatique pour l'exécution d'une PRESTATION, la seule garantie accordée par DAN Informatique est celle attribuée par chaque constructeur à ses propres produits. En conséquence, les produits devront être retournés directement et à la charge du CLIENT au service après-vente des entreprises assurant la garantie des produits concernés. En aucun cas, DAN Informatique ne pourra être tenue pour responsable pour quelle que raison que ce soit, d'une défaillance quelconque d'un des produits qu'elle aurait commandé, que la PRESTATION ait eu lieu sur site ou en ses ateliers. DAN Informatique s'engage uniquement à assurer le remplacement des pièces défectueuses. La garantie ne couvre donc pas les frais de main d'œuvre, ni ceux qui résultent des opérations de démontage, de remontage et de transport. Sous réserve des dispositions légales, la responsabilité de DAN Informatique est strictement limitée aux obligations définies aux présentes conditions ou, le cas échéant, aux conditions expresses. DAN Informatique ne peut être responsable au titre de la garantie des pannes ou dommages résultant directement ou indirectement dans les cas suivants : - Tout entreposage sans protection ou prolongé. - Toute négligence, erreur de raccordement ou de manipulation, entretien et usage d'équipement non conforme aux spécifications techniques du vendeur ou du fabricant ou, plus généralement une utilisation défectueuse ou maladroite. - Tout ajout de dispositif complémentaire ou accessoire de l'équipement ou utilisation de toutes pièces nécessaires pour l'exploitation de l'équipement non conformes aux spécifications techniques du vendeur ou fabricant. - Toute modification ou transformation mécanique, électronique, électrique ou autres apportées à l'équipement ou à ses dispositifs de raccordement par toute tierce personne. - Tout matériel mal monté, mal installé, mal entretenu par le Client (composants grillés, esquinés...). - Usure normale résultant d'une utilisation matérielle. - Tout virus ayant provoqué la perte du système du Client. - Dommages résultants d'une hausse de tension (foudre...). La garantie ne couvre pas la reconfiguration du système d'exploitation ni des logiciels du Client. DAN Informatique ne pourra être tenue responsable, de tous dommages indirects qui pourraient survenir du fait de l'achat des produits ou de toute perte de données. DAN Informatique ne garantit le Client, au titre des vices cachés pouvant affecter les produits livrés, que dans le cadre d'un remplacement des produits défectueux, ou des pièces les rendant impropres à leur usage, sans pouvoir être considéré par le Client comme responsable des éventuelles conséquences dommageables que ces vices cachés auraient pu entraîner.

## **Article 11 - Territoires**

L'ensemble des articles et des prestations de DAN Informatique des présentes Conditions Générales de Vente est applicable sur l'ensemble des départements français (métropole).

## **Article 12 - Informatique et Liberté**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés 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 DAN Informatique "Les Cloutiers" 82100 Castelsarrasin. Le Client autorise DAN Informatique à utiliser son adresse e-mail dans le cadre d'une démarche qualité (questionnaires de satisfaction, suivi des interventions, Livre d'Or...). A défaut, le Client notifiera DAN Informatique de son refus de voir ses données utilisées, par courrier électronique, précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client). Sauf indication contraire, DAN Informatique pourra faire état de la référence du Client à titre de référence commerciale.

## **Article 13 - Règlement des litiges**

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

## **Article 14 - Tribunal compétent**

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de MONTAUBAN.