



# Conditions Générales vente

- **Article 1 - Préambule**
- **Article 2 - Services / Prestations**
- **Article 3 - Limite des garanties et de responsabilités**
- **Article 4 - Obligation du Client**
- **Article 5 - Tarifs et Conditions de paiement**
- **Article 6 - Confidentialité**
- **Loi Informatique et Liberté**
- **Article 7 - Validité des échanges électroniques**
- **Article 8 - Accès au service**
- **Article 9 - Propriété intellectuelle**
- **Article 10 - Droit applicable et Jurisdiction compétente**

## Article 1 – Préambule

D.I.D informatique est une E.U.R.L, représenté en la personne, inscrit au répertoire des entreprises. SIRET : 539 890 533 00018 / APE 6209Z D.I.D informatique exerce une activité de vente, services informatiques, de maintenance à domicile pour les particuliers et les professionnels.

Ces Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et les obligations des parties dans le cadre de maintenance informatique ainsi que les services associés proposés par D.I.D informatique à ses Clients.

Le fait de commander – au moyen d'Internet à partir du site [www.did-info.fr](http://www.did-info.fr) ou du téléphone - une intervention à domicile et de fixer un rendez-vous avec D.I.D implique de la part du Client l'acceptation entière et sans réserve de ces Conditions Générales de Vente.

## Article 2 - Services

L'activité de télémaintenance/maintenance comprend un diagnostic de l'état de l'ordinateur et la/les solution(s) à mettre en œuvre pour répondre à la demande du Client.

L'activité de télémaintenance/maintenance se limite aux ordinateurs équipés d'un système d'exploitation Microsoft®, Windows® toutes versions.

Le Client engage sa propre responsabilité sur l'origine du système d'exploitation.

Les services proposés sont :

- Maintenance de l'équipement informatique du client ;
- Diagnostic technique de(s) panne(s) ;
- Installation et/ou configuration de(s) logiciel(s) gratuit(s) ou commercial (aux) fourni(s) par le Client ;
- Installation et/ou configuration à l'aide de pilote de(s) périphérique(s) fourni(s) ;
- Configuration de l'ordinateur du client pour un fonctionnement optimal ;
- Installation et/ou configuration des logiciels liés à la sécurité du système d'exploitation et des données ;



- Installation ou réinstallation de systèmes d'exploitation ;
- Activité de conseil ou de formation du client (système d'exploitation Windows, logiciel de messagerie, internet et tout autre logiciel non professionnel).
- Vente de matériels Ces services sont réalisés au domicile du Client ou dans notre atelier par télémaintenance. D.I.D informatique intervient chez le Client après avoir convenu :
- De la prestation à réaliser ;
- Des jours, heure et lieu de rendez-vous fixés en fonction des disponibilités du Client et D.I.D informatique;
- De l'information tarifaire.

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

D.I.D informatique n'a pas d'obligation de résultat ; cependant, D.I.D s'engage à mettre tout en œuvre pour réussir la maintenance du Client telle que présentée dans ces conditions générales.

Dans le cas où les conditions de travail au domicile du Client s'avèreraient dangereuses pour la sécurité des personnes et des biens, les logiciels non conformes aux prescriptions des éditeurs de logiciels ou encore les matériels non conformes aux prescriptions des constructeurs, D.I.D informatique se dégagerait de toute responsabilité sans poursuivre l'assistance/maintenance prévue, sans que le Client puisse demander un dédommagement quel qu'il soit...

Toutefois, les frais des travaux engagés par D.I.D informatique seraient dus en totalité par le Client et lui seraient facturés aux tarifs en vigueur.

Le Client est entièrement responsable des données contenues sur ses unités de stockage ; il est entièrement responsable des procédures de sauvegardes. Au moment où la panne vient de se produire, le Client est totalement responsable des données qui pourraient avoir été perdues par négligence.

En cas de perte des données, le Client ne pourra pas rendre D.I.D informatique fautif de cette perte pour laquelle sa responsabilité ne sera en aucun cas engagée.

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 Client soit obligé de réinstaller le système ainsi que tous les logiciels.

Sous cette condition, la responsabilité de D.I.D informatique 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 désire toujours la continuité de cette maintenance, à assumer les frais d'intervention liés à une nouvelle période de temps d'intervention aux tarifs affiché en boutique.

D.I.D informatique considère comme échec l'interruption du dépannage entrepris. En cas d'interruption inopinée de la télémaintenance/maintenance due à une impossibilité technique, D.I.D informatique proposera la meilleure solution, le meilleur compromis afin de sortir de cette situation.

Dans tous les cas, les heures réalisées jusqu'à cette décision seront facturées et dues par le Client.

### Article 4 - Obligation du Client

Le Client s'engage à tenir à la disposition de l'intervenant D.I.D informatique l'ensemble des logiciels et documentations lié à l'ordinateur à maintenir ainsi qu'aux périphériques associés.

Le Client s'engage à fournir les clés des licences de tous les logiciels à installer, D.I.D informatique se refusant à installer tout logiciel non accompagné des clés de licence à saisir lors de cette installation pour assurer son fonctionnement.

Le Client s'engage à s'efforcer d'expliquer l'origine de la panne survenue notamment, les codes d'erreurs affichés à l'issue de cette panne, les manœuvres effectuées (logiciel installé, gestion administrative effectuée, mise à jour de sécurité effectuée ou pas...).

Le Client s'engage à fournir à l'intervenant D.I.D informatique des conditions de télémaintenance/maintenance optimales (prise électrique, connexion internet,...) afin que l'issue finale soit une réussite.

Le Client ne pourra pas prétendre à un quelconque remboursement, total ou partiel sous quelque forme que ce soit, des conditions de travail fournies à l'intervenant.



## Article 5 - Tarifs et Conditions de paiement

Les tarifs sont donnés par téléphone à l'issue d'un pré-diagnostic fourni par D.I.D informatique avec les informations du client. Au cours de l'assistance/maintenance, si les informations fournies par le Client lors du pré diagnostic sont exactes et que, pendant la première heure du dépannage, le technicien D.I.D enregistre des problèmes insolubles dans les conditions actuelles (logiciels ou matériels manquants, clé de licence défaillante, disponibilité du Client ou du technicien...), le technicien propose, en accord avec le Client, une solution et/ou un autre rendez-vous pour terminer l'opération de télémaintenance/maintenance. Le Client est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, seule la première heure est due.

Si un nouveau rendez-vous est pris, le tarif appliqué est celui en vigueur.

Les tarifs sont notifiés au Client lors de l'entretien téléphonique initial et validés conjointement entre le Client et D.I.D informatique. Les tarifs communiqués au Client, pour la télémaintenance/maintenance prévue, sont ceux en vigueur à la date de la demande de télémaintenance/maintenance.

A la fin de l'intervention, le Client honore, sans délai aucun, la facture présentée par un paiement : chèque bancaire ou postal, libellé à l'ordre de D.I.D informatique ou espèces pour des sommes inférieures à 150 euros et, dans les 2 cas cités, directement au technicien.

Tout service/prestation réalisé au domicile du Client donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée du service/prestation.

Les tarifs s'entendent en euros. Pour réserver quelque soit le(s) produit(s), le client devra verser un acompte équivalent à 50 % du montant total prévu à la commande. Le restant de la somme due devra être réglé au plus tard le jour de réception du matériel. Dans le cas d'annulation par le client, les acomptes restent acquis à la société D.I.D Informatique.

### Clause de réserve de propriété :

La société reste propriétaire de la marchandise livrée à compter du jour de livraison jusqu'à complet paiement de l'intégralité du prix de vente, les risques de la marchandise incombant néanmoins au destinataire, dès la mise à disposition de celle-ci.

Ne constitue pas des paiements, la remise de traites ou de tous titres créant une obligation de payer.

En conséquence, en cas de non-paiement, la société est en droit d'effectuer ou de faire effectuer la reprise de la marchandise à la charge du destinataire.

Cette clause fait partie intégrante de nos conditions générales de vente.

### Pénalités :

Tout retard de paiement, par rapport à la date d'échéance convenue, donnera lieu à l'application de pénalités, sans qu'il soit besoin d'aucune mise en demeure préalable, calculées sur la base du taux égal à une fois et demie le taux d'intérêt légal, sans que cette clause fasse obstacle à toute action ayant pour objet le recouvrement de la créance. Tous les frais entraînés par cette carence seront ou resteront à la charge du débiteur défaillant, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce.

## Article 6 – Confidentialité

D.I.D informatique peut être amené à accéder aux données personnelles du Client situées sur le disque dur de l'ordinateur. D.I.D informatique s'engage à respecter la confidentialité des données de ses Clients.

Aucune donnée n'est collectée lors de l'intervention de maintenance, sauf à la demande du Client.

Selon certains Clients, dans certaines conditions, D.I.D informatique pourra être amené à signer des conventions de confidentialité avec ses Clients, le liant au secret professionnel. D.I.D informatique prend l'engagement de ne pas transmettre les coordonnées de ses Clients à des sociétés spécialisées dans la prospection commerciale.

### Loi 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 D.I.D informatique.

Sauf avis contraire du Client, D.I.D informatique pourra produire sur son site Internet la référence du Client à titre de références commerciales, en se bornant à ne citer que le prénom du Client, la première lettre de son nom, du code postal ainsi que la commune de résidence.

En cas de refus, le Client notifiera D.I.D informatique de voir ses données retirées de toutes communications commerciales, par courrier ou courrier électronique

#### Article 7 - 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 réalisés avec D.I.D informatique.

Le Client accepte que les dits enregistrements reçoivent la même force probante qu'un écrit signé de manière manuscrite.

#### Article 8 - Accès au service

L'accès au site de D.I.D informatique est ouvert à tous types de Clients du territoire français, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, (interventions pour maintenance du site ou autres raisons indépendantes de notre volonté).

En cas de difficulté d'accès au site, l'assistance de D.I.D est disponible par mail à l'adresse [did-info@orange.fr](mailto:did-info@orange.fr). Une assistance est disponible par téléphone, du Mardi au samedi de 9h00 à 18h30, hors jours fériés et dimanches.

#### Article 9 - Propriété intellectuelle

Tous les articles et documents publiés sur le site de D.I.D informatique sont et restent la propriété intellectuelle et exclusive de D.I.D informatique.

Le design du site web est la propriété intellectuelle de l'équipe de D.I.D.

Toute reproduction, exploitation, copie, diffusion et utilisations à des fins commerciales sans autorisation sont interdites.

#### Article 10 - Droit applicable et Juridiction compétente

Les relations commerciales entre le Client et D.I.D informatique sont régies par la loi française.

Les litiges éventuels entre les parties seront réglés à l'amiable ou à défaut au Tribunal de Commerce du siège social de D.I.D informatique.