

# Conditions Générales de Prestations de Services

## Article 1 – Définitions

YCARE, est représenté par Yves CROISIERE, sous le statut d'auto-entrepreneur. SIRET : 537 994 162 00015 - APE : 6209Z

## Article 2 – Objet

YCARE est une société de services informatiques qui intervient à domicile pour les particuliers. Elle propose d'effectuer, sur demande du CLIENT, différentes PRESTATIONS informatiques, réalisables sur l'ensemble du territoire français, au domicile du CLIENT, telles que assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, installation de matériels ou de logiciels. Ces PRESTATIONS seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment. En préalable à toute INTERVENTION, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'INTERVENTION, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'INTERVENTION.

## Article 3 - Contenu des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS d'YCARE consistent à :

Dépanner le matériel ; sécuriser le matériel et les données ; Sauvegarder et récupérer les données ; Assurer la maintenance ; Installer et configurer le matériel ; Mettre en réseau les différents postes informatiques ; Faire évoluer le matériel et/ou logiciel ; Former le CLIENT ; Assister et conseiller le CLIENT. Elles s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au CLIENT ou à toute personne désignée par lui. YCARE se réserve le droit de faire évoluer ces PRESTATIONS en en ajoutant, en les modifiant, en les complétant ou en les supprimant, afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses INTERVENTIONS.

Toutes les PRESTATIONS précitées sont réalisées sur le lieu de résidence du CLIENT et éventuellement en atelier.

## Article 4 - Limite des INTERVENTIONS

Lors des INTERVENTIONS au domicile du CLIENT, YCARE ne pourra assurer la bonne fin de ses INTERVENTIONS si : l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du CLIENT sont non conformes aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur ; de l'avis de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du CLIENT ; de l'avis de l'intervenant, les équipements semblent avoir été, volontairement ou non, modifiés par le CLIENT ; en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION sollicitée.

De même, YCARE se réserve le droit de cesser l'INTERVENTION demandée par le CLIENT si :

les conditions d'INTERVENTION sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique ;

le CLIENT ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant ;

le CLIENT ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs ;

en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une INTERVENTION.

Notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou si il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Dans tous ces cas et lorsque le technicien se sera déplacé, un montant forfaitaire de 24,99 euros sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la PRESTATION.

## Article 5 - Clause de parfaite information

Les présentes conditions générales de PRESTATIONS de services 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.

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

## **Article 6 - Formation du contrat**

La formation du contrat se réalise par l'intermédiaire de notre numéro 06 50 38 83 43 , ou par e-mail à l'adresse suivante : [contact@ycare-informatique.fr](mailto:contact@ycare-informatique.fr).

De convention expresse entre YCARE 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.

Il est expressément convenu entre les parties que le CLIENT reconnaît dans ses rapports avec YCARE la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que des factures avec le descriptif de l'intervention. Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des PRESTATIONS effectuées par YCARE.

Les mineurs non-émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. Au vu du montant des PRESTATIONS proposées par YCARE, celles-ci conservent ledit caractère modeste.

Par conséquent, toute demande d'INTERVENTION faite sans autorisation des parents ou d'un tuteur légal sera présumée jugée par ses parents ou son tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste. Dans le cas d'une INTERVENTION plus lourde, les parents ou un tuteur légal devront leur délivrer une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

## **Article 7 - Obligations du CLIENT**

Pour autant que cela soit raisonnablement nécessaire, le Client coopérera à l'exécution des Prestations. Le Client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation des Prestations.

Le CLIENT s'engage à permettre la réalisation des PRESTATIONS le jour et selon les modalités horaires convenus. Il s'engage à prévenir YCARE de toute absence ou non respect des horaires dans les meilleurs délais, et au minimum quarante huit heures avant. A défaut, la PRESTATION sera facturée à hauteur de 24,99 € TTC non remboursables.

Avant toute intervention, le Client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques. Le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique ; en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, YCARE ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données.

Le CLIENT s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remise par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, nécessaire à la réalisation des PRESTATIONS.

Le CLIENT s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que YCARE puisse intervenir dans les meilleures conditions.

Le CLIENT s'engage à établir et à 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 en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le CLIENT assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS (frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées) qui resteront à sa charge.

## **Article 8 - Tarifs et règlement**

Les tarifs des INTERVENTIONS sont exprimés en euros et sont stipulés TTC. Les tarifs comprennent le déplacement et la PRESTATION réalisés chez le CLIENT.

Tout déplacement d'un technicien à domicile sera facturé à hauteur de 24,99 euros.

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et YCARE.

Dans le cas où la PRESTATION ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du CLIENT au rendez-vous fixé avec YCARE, la PRESTATION sera facturée à hauteur de 24,99 € TTC non remboursables.

Les tarifs sont stipulés sur la FACTURE YCARE et sont payables à la fin de l'INTERVENTION, sauf convention contraire entre les parties.

Le règlement est fait en globalité par chèque bancaire ou postal à l'ordre de YCARE, en espèces, directement au technicien. Une facture est remise au CLIENT après règlement.

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à la totalité des sommes dues, majorée à un taux d'intérêt d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

## **Article 9 - Obligations et responsabilité d'YCARE**

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

YCARE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au CLIENT.

YCARE ne saurait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des Prestations lorsque la cause du retard ou de

l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.

La responsabilité de YCARE ne peut être engagée en cas de faute du CLIENT ou en cas d'erreur de manipulation du CLIENT ou d'utilisation non-conforme de ses équipements.

Le CLIENT accepte que sa propre INTERVENTION ou celle de YCARE sur un de ses équipements est susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de YCARE.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de YCARE serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à YCARE, 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 10 - Validité contractuelle des informations**

Les photos et textes des articles représentés sur le site internet d'YCARE n'ont pas de caractère contractuel.

Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs.

YCARE ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

#### **Article 11 - Loi Informatique et Liberté**

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à YCARE et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles communiquées par le Client sont destinées au traitement des Prestations par YCARE. Sans ces données personnelles, YCARE ne peut procéder à la réalisation des PRESTATIONS.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant (loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978).

Pour toute demande, le Client s'adresse à YCARE par mail à l'adresse [contact@ycare-informatique.fr](mailto:contact@ycare-informatique.fr)

#### **Article 12 – Confidentialité**

YCARE s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le CLIENT.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du CLIENT contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, YCARE se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, YCARE ne pourra être tenu responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques du CLIENT qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

#### **Article 13 – Loi applicable**

Le présent contrat est régi par la loi française.

#### **Article 14 - Réclamations, litiges**

En cas de réclamation ou de litige, le CLIENT est invité à s'adresser à YCARE.

YCARE et le CLIENT s'efforceront de régler à l'amiable tout litige découlant des présentes conditions générales. A défaut de règlement amiable, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente.