# CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES

**APPLICABLES AU 01 JANVIER 2016 MODIFIABLES SANS PRÉAVIS**

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS :

On entend par « **MACOLOGIS** », **MACOLOGIS** Entreprise Individuelle – 533, Bd des Ecureuils. Les Sirènes 2. Hippocampe C. 06210 Mandelieu La Napoule – France. Num. SIRET : 508 415 510 00017 – Code APE : 9511Z. **MACOLOGIS** est une Entreprise de services informatiques qui propose des PRESTATIONS d'**Assistance**, de **Conseils**, de **Formation**, en relation avec les Nouvelles technologies **Internet** et l'**informatique**.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS » le particulier ou l'entreprise bénéficiaire des PRESTATIONS de **MACOLOGIS** ET celui qui paye les PRESTATIONS.

On entend par « PRESTATIONS » les services d'assistance informatique et internet à domicile ou sur site, les cours particuliers à domicile ou sur site assurés par **MACOLOGIS**, ainsi que les conseils liés à l'informatique.

On entend par « MATERIEL INFORMATIQUE », le micro-ordinateur personnel ainsi que les accessoires et périphériques faisant partie de son environnement immédiat. Sont donc exclus les matériels audio, photo et vidéo numériques. A titre d'exemple l'initiation au transfert des photos depuis un Appareil Photo Numérique vers le micro-ordinateur fait partie des PRESTATIONS, mais pas l'initiation au maniement de cet APN.

Les activités suivantes font parties des PRESTATIONS **MACOLOGIS** :

- Initiation ou formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante à domicile.
- Installation et mise en service à domicile de matériels et logiciels informatiques.
- Maintenance logicielle à domicile de matériels informatiques.
- Maintenance logicielle à distance sous réserve d'une connexion à internet.
- Livraison à domicile de matériels informatiques.
- Transport de matériels informatiques depuis le domicile vers un SAV.
- Conseils concernant l'achat de matériels informatiques.
- Conseils concernant la réparation des composants informatiques.

On entend par « DOMICILE », le lieu de résidence principal ou secondaire d'un particulier.
On entend par « SITE », l'adresse ou les bureaux d'une entreprise.

On entend par « PRODUIT » les différentes offres commerciales **MACOLOGIS** mises à disposition du CLIENT pour régler les PRESTATIONS et notamment les tarifs horaires de **MACOLOGIS**.

On entend par « PANNE LOGICIELLE », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT. Problèmes résultant des usages non appropriés de ces équipements, de manière volontaire ou involontaire par le CLIENT. Ne sont pas concernées les PANNES de

matériel défectueux pour quelque raison que ce soit.

On entend par « PANNE MATÉRIELLE », toute panne d'origine matérielle à savoir tout circuit électronique défectueux quelque en soit l'origine y compris les pannes matérielles provoquées par certains virus informatiques perturbant le démarrage sous tout système sensible à ce type d'attaque. Attaque virale nécessitant le remplacement du disque dur lorsque les outils permettant d'éradiquer les virus ne peuvent agir.

On entend par « SAV », toute entreprise de réparations de matériels conseillée par **MACOLOGIS** pour procéder à toute réparation ou remise en état qui échappe aux activités qui font parties des PRESTATIONS évoquées plus haut.

**ARTICLE 2 - OBJET :**

**MACOLOGIS** permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence.
**MACOLOGIS** 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 VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent sur votre lieu de résidence à la date et à l'heure convenues, **MACOLOGIS** ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant **MACOLOGIS** sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 38 €, plus les frais de déplacement, non remboursable sous quelle que forme que ce soit et quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

**ARTICLE 3 - CONTENU DES PRESTATIONS :**

Les PRESTATIONS **MACOLOGIS** sont destinées à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ou toute autre personne du même foyer pour un particulier, du même SITE pour une Entreprise; à aider à l'installation, la configuration des équipements appartenant au CLIENT; à aider à résoudre les PANNES de ces mêmes équipements. Les PRESTATIONS sont réalisées sur le lieu où le matériel du CLIENT est installé.

Le CLIENT se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents 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.

En cas de PANNE MATÉRIELLE, **MACOLOGIS** peux vous conseiller un SAV compétent en la matière et peux vous proposer de transporter votre matériel jusqu'à ce SAV en urgence. Dans ce cas vous devez au préalable accepter les conditions du SAV et les conditions de transport par **MACOLOGIS**. Vous serez dans l'obligation de signer un bon de transport dégageant **MACOLOGIS** de toute responsabilité. **MACOLOGIS** se chargeant uniquement moyennant un forfait de rétribution fixé sur place d'accélérer le processus d'ouverture de dossier en SAV et le transport vers le SAV. Vous devrez remettre à **MACOLOGIS** le montant réclamé par le SAV pour ouvrir votre dossier sous forme d'un chèque libellé à l'ordre du SAV.

Assistance à distance : L'assistance à distance permet un dépannage à distance. Pour réaliser cette prestation le CLIENT est averti des modalités avant ce type d'intervention à savoir :

- Nécessité d'utiliser un logiciel ou une fonction permettant le contrôle à distance.
- Nécessité d'avoir une bonne connexion internet.
- En cas d'aide ralentie à cause de la mauvaise connexion de la ligne du CLIENT ce dernier ne pourra s'opposer au décompte du temps passé.
- Nécessité de prendre rendez-vous par tout moyen à sa convenance.
- Nécessité de communiquer verbalement lors de l'intervention par tout moyen à sa convenance, le CLIENT supportant le coût de la communication téléphonique.
- Nécessité de payer l'heure de dépannage avant l'intervention. Aucun remboursement.
- Le contrôle à distance est toujours ponctuel et les mots de passes utilisés pour permettre l'accès à l'ordinateur du CLIENT ne peuvent servir qu'une fois.

Limites des PRESTATIONS :

**MACOLOGIS** 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 majeur ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une prestation de **MACOLOGIS** notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au lieu de résidence du CLIENT.

**MACOLOGIS** peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au lieu de résidence du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il VOUS suspecte d'avoir modifié vos équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si VOUS ne possédez pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en votre possession. Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

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. Il s'oblige à installer un programme de protection anti virus avec mise à jour des définitions virales sous tout système sensible à ce type d'attaque.

La responsabilité de **MACOLOGIS** en cas de pertes totales ou partielles de données de quelle que sorte que ce soit ne peut être engagée notamment après réinstallation totale du système d'exploitation. Réinstallation imposée par la PANNE constatée. Laquelle PANNE ne permet pas de récupérer tout ou partie des données du CLIENT. Ainsi que dans le cas où le CLIENT n'a pas procédé aux sauvegardes recommandées par le constructeur ou n'a pas installé un programme de protection anti virus.

**ARTICLE 4 - EXCLUSIONS :**

Les activités suivantes NE font PAS partie des PRESTATIONS **MACOLOGIS** :

- Installation de logiciels dont la licence est manifestement piratée.
- Réponse à une demande d'information du CLIENT sur toute forme de piratage.
- Ventes, locations d'équipements.
- Réparation d'équipements de quelque sorte que ce soit.
- Remplacement de composants de quelque sorte que ce soit.
- Modification de l'intégrité physique des équipements.
- Câblage électrique ou téléphonique.

**ARTICLE 5 - OBLIGATIONS DE MACOLOGIS :**

**MACOLOGIS** s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS définies à l'article 3 telles que mentionnées ci-dessus des présentes Conditions Générales.

Exonération de responsabilités :

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS **MACOLOGIS**, comme sa propre intervention peux entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquit ses équipements ET à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de **MACOLOGIS**.

De convention expresse entre les parties, **MACOLOGIS** n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

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

**ARTICLE 6 - 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 (logiciels, accessoires, périphériques, consommables…) et en particulier 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, 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 **MACOLOGIS** et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par **MACOLOGIS** sont ET restent à sa charge. En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tout élément considéré d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS.

En cas d'annulation de rendez-vous par le CLIENT ce dernier devra prévenir **MACOLOGIS** au moins 2 heures avant le début de ce dernier.

Le CLIENT s'engage à régler la somme facturée par **MACOLOGIS**.

**ARTICLE 7 - TARIFS ET DEVIS :**

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros, sachant que selon la structure juridique de **MACOLOGIS** (voir Article 1), les tarifs et les factures sont émis avec la mention : « TVA non applicable, article 293 B du CGI ».

Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et **MACOLOGIS**. Un devis gratuit peux être proposé au CLIENT en cas de prestation complexe ou sur simple demande du CLIENT.

**MACOLOGIS** envoie un mail de confirmation au CLIENT pour lui confirmer le rendez-vous et le tarif de l'intervention.

Tout rendez-vous confirmé par téléphone ou mail vaut acceptation des conditions décrites dans ce document.

Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous.

Toute PRESTATION effectuée sur le lieu de résidence du CLIENT ou sur le SITE d'une Entreprise donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION. Au delà d'une (1) heure, la durée réelle sera facturée au tarif horaire convenu par tranche d'une demi-heure.

**ARTICLE 8 - RÈGLEMENT DES PRESTATIONS :**

Le taux horaire à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et **MACOLOGIS** ET qui est mentionné sur la Fiche d'intervention qui sera remis au CLIENT à l'issue de la PRESTATION effectuée par **MACOLOGIS**.

Le règlement par le CLIENT est fait en globalité immédiatement après la fin de la PRESTATION directement à l'intervenant par l'un des moyens de paiement accepté par **MACOLOGIS** :

- Chèque bancaire.
- Chèque postal.
- Espèces (exclusivement si vous n'avez pas de chéquier sur vous).

**MACOLOGIS** à ce jour ne propose pas de forfaits horaires avec une réduction en fonction du nombre d'heures. Si le CLIENT pour des raisons de commodités personnelles demande à régler plusieurs heures d'avance, son règlement sera effectué immédiatement après la fin de la PRESTATION exécutée lors du premier rendez-vous. Le CLIENT s'acquittera du montant sans pouvoir réclamer le remboursement ni exiger une quelconque réduction. Le CLIENT s'engage à consommer les heures payées d'avance dans un délai raisonnable ne dépassant pas 3 mois après l'achat.

La facture sera envoyée au CLIENT dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la PRESTATION, et ce de façon préférentielle par E-Mail sous forme d'un fichier PDF imprimable par le CLIENT où à défaut d'adresse électronique valide par courrier.

Bien que le tarif horaire des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et **MACOLOGIS**, le CLIENT a toute liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION. Le cas échéant **MACOLOGIS** sera dans l'obligation de VOUS facturer un minimum forfaitaire de 38 € plus les éventuels frais de déplacement, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

**MACOLOGIS** s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la PRESTATION à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, **MACOLOGIS** sera dans l'obligation de VOUS facturer la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum de 1 heure de PRESTATION.

Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiables sans préavis. Voir sur le site internet les tarifs en vigueur au moment de la prise éventuelle d'un rendez-vous.

**ARTICLE 9 - PÉNALITÉS :**

Tout chèque impayé par défaut de provisions ou blocage du compte du CLIENT entraînera la suspension de l'exécution du forfait choisi. Le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi 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 - TERRITOIRES :**

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS **MACOLOGIS** des présentes conditions générales sont applicables en France métropolitaine.

**ARTICLE 11 - LOI APPLICABLE :**

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.

**ARTICLE 12 - 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 Nice.

**ARTICLE 13 - DATE DE CES CGV :**

Ce document est régulièrement mis à jour en fonction de l'évolution de la législation ou des conditions notamment tarifaires et services que proposent **MACOLOGIS**. Ces CGV s'appliquent à partir du 01/01/2016.