

## Définitions

On entend par « AGinform », Aginform - kergal 56950 Crach

Aginform est une entreprise de :

- Service à la personne
- Livraison au domicile de matériels informatiques
- Installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques
- Maintenance et dépannage logiciel au domicile de matériels informatiques
- Initiation et formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnel en vue de permettre leur utilisation courante
- Conseil en informatisation

On entend par « CLIENT » le bénéficiaire des prestations de Aginform.

On entend par « PRESTATION » les services assurés par AGinform pour le CLIENT. On entend par « PRODUIT », la formule de PRESTATION souscrite par le CLIENT auprès de Aginform. On entend par "PANNES", les problèmes de fonctionnement des équipements informatiques appartenant au CLIENT qui sont dû à un matériel défectueux ou à un dysfonctionnement de logiciel ou de système d'exploitation pour quelque raison que ce soit, et SEULEMENT ceux qui sont dûs aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements par le CLIENT

## Objet

Aginform :

- permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS à domicile,
- 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 le « CLIENT » ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et l'heure convenues, AGinform ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant AGinform sera dans l'obligation de vous facturer son temps de déplacement + son temps d'attente éventuel (facturation minimale d'une demi-heure), non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

## Contenu des prestations

Les PRESTATIONS de AGinform sont destinées à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ; à installer, configurer les logiciels appartenant au CLIENT ; à paramétrer ces mêmes logiciels. Les PRESTATIONS sont réalisées dans les locaux du CLIENT. Le CLIENT se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS.

## Limites des prestations

AGinform ne pourra assurer ses PRESTATIONS :

- si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur ou 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 l'intervention de AGinform notamment que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans les locaux du

CLIENT.

AGinform se réserve le droit de cesser ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail dans les locaux du CLIENT 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 votre possession. Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quelque soit le PRODUIT auquel le CLIENT aura souscrit.

## Responsabilités

De convention expresse entre les parties, AGinform n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens. Étant donné que AGinform intervient sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas AGinform ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables etc.) 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 notamment les supports numériques d'installation (CDROM, Disquette, DVDROM...) ainsi que les numéros de licences et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la PANNE. Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quel qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS d'AGinform et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par AGinform 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 tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS.

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. La responsabilité d'AGinform en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée.

## Tarifs des prestations

Les tarifs des interventions s'entendent en euros toutes taxes comprises (TTC), sans aucun escompte. Les tarifs inclus le déplacement pour l'ensemble des communes dans un rayon de 10 km autour de Crach. Au delà de cette zone, un surcoût de 0,75€ par km supplémentaire parcouru sera facturé au CLIENT. Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validé d'un commun accord entre le CLIENT et AGinform. Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous. Toutes PRESTATIONS effectuées dans les locaux du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure et ce quelque soit la durée de la PRESTATION. Au delà d'une demi-heure, chaque demi-heure supplémentaire entamée sera facturée au tarif de la demi-heure en vigueur. Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis.

## Déduction fiscale

Le client bénéficie automatiquement au titre du Plan des Services à la Personne d'une réduction d'impôts égale à 50% du montant total payé à AGinform à l'occasion de sa PRESTATION, et ce dans la limite du plafond autorisé (1000€ TTC/an et par foyer) et sous réserve de la législation en vigueur.

## Règlement des prestations

Le taux demi-horaire à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et AGinform au moment de la prise de rendez-vous. Le règlement par le CLIENT est fait en globalité immédiatement après la fin de la PRESTATION directement à l'Intervenant :

- par chèque bancaire exclusivement à l'ordre de AGinform,
- par titre prépayés,
- par Chèques Emploi Services Universel.

La facture sera envoyée par email, ou à défaut par courrier, au CLIENT dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après l'issue de la PRESTATION.

Bien que le taux demi-horaire des PRESTATIONS aient été validé d'un commun accord entre le CLIENT et AGinform, le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION. Le cas échéant AGinform sera dans l'obligation de facturer au CLIENT son temps de déplacement soit le coût de la première demi-heure de PRESTATION (incluant le déplacement), non remboursable sous quelque forme que ce soit.

AGinform s'engage en cas de surcoût imprévisible au commencement de la PRESTATION à en aviser le CLIENT qui peut alors

décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, AGinform sera dans l'obligation de facturer au CLIENT la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum de 1 demi-heure de PRESTATION.

## Retard de paiement

En cas de retard de paiement, 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.

## Zone de couverture

L'ensemble des PRESTATIONS de AGinform des présentes Conditions Générales sont applicables :

- Sur le pays d'Auray principalement (dans un délai maximum de 48h)
- Sur l'ensemble du Morbihan sur demande

En tout état de cause, les délais d'intervention indiqués ne sont qu'indicatifs. Les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de l'intervention ou donner lieu à des pénalités ou dommages intérêts.

## 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 AGinform - Kergal - 56950 Crach - France. Le CLIENT autorise AGinform à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant. A défaut, le Client notifiera AGinform de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client). Sauf indication contraire, il est entendu que AGinform pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du CLIENT et de la première lettre du nom du CLIENT.

## Litige

Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français. Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite aux tribunaux de Vannes.