

# Conditions Générale de « Prestations de services »



## Article 1 - Définitions

Nom commercial, ORDI-HS, désigne l'Auto-entrepreneur, M. HAMID Farid, 5 Avenue de Jouandin, 64100, Bayonne. (A.E, entreprise non assujetti à la tva) .Le client désigne le bénéficiaire des prestations fournies par ORDI-HS. Prestations désigne l'ensemble des services informatiques commercialisés par ORDI-HS. La panne désigne tout dysfonctionnement informatique matérielle ou logicielle. Intervention désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation demandée. « Non assujetti à la TVA » désigne l'ensemble des prestations facturées HT pour les professionnels comme les particuliers.

## Article 2 - Objet

ORDI-HS est une entreprise de services informatiques, à domicile pour les particuliers et sur site pour les professions libérales et Entreprises ou encore à distance (par prise de contrôle). Elles proposent d'effectuer, sur demande du client, différentes prestations informatiques, telles que assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, installation de matériels ou de logiciels, création de site internet, et référencement. 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 et d'envisager les possibilités de dysfonctionnements en cas de panne du matériel. En préalable à la création d'un site internet, ou la mise en place d'un référencement, est convenue, la mise en place d'un cahier des charges décrivant les travaux à effectuer.

## Article 3 - contenu des prestations

Les prestations d'ORDI-HS consistent à : dépanner et/ou réparer le matériel, sécuriser le matériel et les données, sauvegarder et récupérer les données quand c'est matériellement possible, 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, créer un site internet, référencer un site sur plusieurs moteurs de recherches, 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. Cette liste est non exhaustive, ORDI-HS se réserve le droit d'ajouter, modifier, compléter ou supprimer, sans avis d'annonce préalable, toute prestation précédemment énumérée et que la l'entreprise jugera utile 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 ou de travail du

client et éventuellement en atelier. Le client s'engage à être à jour sur ses 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 au bon déroulement des interventions.

#### Article 4 - Limite des interventions

Lors des interventions au domicile du client, ORDI-HS 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, ORDI-HS 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, le montant du forfait de prestation sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la prestation.

#### Article 5 - Application des conditions générales de prestations de services 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 d'ORDI-HS emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de prestations de services.

#### Article 6 - Formation du contrat

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro de téléphone ou par e-mail à l'adresse suivante : [sos@ordi-hs.com](mailto:sos@ordi-hs.com) de convention expresse entre ORDI-HS 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 ORDI-HS la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que celle des formulaires « Fiche d'intervention ». Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuées par Ordi-HS. 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 ORDI-HS, celles-ci conservent le dit caractère modeste. Par conséquent toute demande d'intervention faite sans autorisation des parents ou d'un tuteur légal sera présumée jugée par ces 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 - Tarifs et règlement

Les tarifs des interventions sont exprimés en euros et HT, sans aucun escompte. Les tarifs comprennent les prestations réalisées chez le client avec frais de déplacement. 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 ORDI-HS. Les frais de déplacement sont inclus dans les tarifs uniquement pour une zone d'intervention maximum de 30km à la ronde de Bayonne. Pour tout déplacement au delà de cette zone, ORDI-HS se réserve le droit de facturer 1€ le Kilomètre supplémentaire. Toute prestation effectuée dans les locaux du client donne lieu à une facturation minimale d'une demi heure et ce, quelque soient la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci. Dans le cas où la prestation ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du client au rendez-vous fixé avec ORDI-HS, la prestation sera facturée à hauteur de 20 euros déplacement compris. En cas de surcoût imprévu de l'intervention, ORDI-HS s'engage à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation. ORDI-HS sera alors amené à facturer au client la durée de la prestation déjà réalisée au tarif prévu et avec un minimum d'une demi heure d'intervention. Les tarifs sont stipulés sur le site de <http://www.ORDI-HS.com/> et sont payables à la fin de l'intervention, sauf convention contraire entre les parties. Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de « Hamid farid - ORDI-HS », en espèces directement au technicien sur place. Une facture est ensuite envoyée au client par courrier ou par e-mail dans les meilleurs délais. 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. Le Label « satisfait ou rien à payer » est valable sur toutes prestations de services hors frais de déplacement. Celui-ci ne peut en aucun cas être utilisé à des fins matériels ou logiciels\*. exemple : Perte de données partielle ou total sur serveur et disque dur, dysfonctionnement de matériel, dysfonctionnement d'internet...

#### Article 8 - Contenu des prestations

ORDI-HS propose des services de dépannage, d'installation et de formation sur les équipements numériques du marché. Cette prestation de service a lieu au domicile du client ou sur le site de l'entreprise sur les équipements appartenant au client dans les limites définies à l'article 4 des présentes. ORDI-HS propose également à titre privé ou professionnel, la création d'un site internet ainsi que le référencement sur différents moteurs de recherche.

#### Article 9 - Obligations et responsabilité d'ORDI-HS

ORDI-HS s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au client, sauf dans l'hypothèse où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente. ORDI-HS s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Le client reconnaît qu'ORDI-HS n'est soumis qu'à une obligation de moyens. ORDI-HS ne saurait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des services 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. ORDI-HS s'engage à ne pas facturer le client si la prestation effectuée ne répond pas aux attentes de celui-ci hors dysfonctionnement matériel et perte de données

partielle ou totale sur disque dur endommagé, perte de données sur serveur dédié, favoris internet, historique, configuration web. Le client accepte que sa propre intervention ou celle d'un technicien ORDI-HS 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 d'ORDI-HS.

#### Article 10 - Obligations du client

Le client reconnaît que l'ensemble des frais afférents au site où a lieu l'intervention reste à sa charge (électricité, frais de téléphone, Internet, etc.). Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin qu'ORDI-HS puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site. Le client s'engage à tenir à disposition du technicien d'ORDI-HS l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, etc. et doit informer le technicien sur l'historique de l'apparition de la panne. Le client reconnaît qu'un règlement par chèque ou espèce d'une tiers prestation vaut acceptation total de la prestation au taux horaire et/ou forfait avec déplacement inclus.

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, Disquette, 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 et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par ORDI-HS 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.

#### Article 11 - Limites de responsabilité d'ORDI-HS - Pertes de données

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique ; en conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer la sauvegarde de ses données personnelles. La responsabilité ORDI-HS en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée. En aucun cas ORDI-HS ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données résultant pour quelque cause que ce soit de l'intervention du technicien d'ORDI-HS sur les supports informatiques du client. D'une manière générale, au cas où la responsabilité d'ORDI-HS serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à ORDI-HS, 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 12 - Sous-traitance

ORDI-HS se réserve le droit de sous traiter tout ou partie de ses prestations. Article 13 - Validité contractuelle

des informations Les photos et textes des articles représentés sur le site internet d'» ORDI-HS » n'ont pas de caractère contractuel. Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des otices et des documentations de nos fournisseurs. ORDI-HS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

#### Article 14 - Territoire

Une note sur la disponibilité du service d'ORDI-HS sur le territoire français est disponible sur simple demande par mail à [sos@ordi-hs.com](mailto:sos@ordi-hs.com)

#### Article 15 - Loi Informatique et Liberté

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Le client autorise ORDI-HS à communiquer ces données à des entreprises tierces. A défaut, le client informera ORDI-HS de son refus de voir ses données personnelles utilisées en adressant un courrier recommandée avec accusé de réception à ORDI-HS en indiquant ses nom, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que ORDI-HS puisse faire le nécessaire.

#### Article 16 - Confidentialité

Une charte de qualité interne à ORDI-HS garantit au client un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques. ORDI-HS 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, ORDI-HS se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes. Enfin, l'entreprise ORDI-HS ne pourra être tenue 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 17 - Loi applicable

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de prestations de services sont soumises au droit français.

#### Article 18 - Tribunal compétent

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales de prestations de services est de la compétence du Tribunal de Commerce de Bayonne, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.