

Deus ex Machina

Conditions générales de vente relatives aux interventions, dépannage et prestations fournies

Cléo Assistance est une société dont l'activité exploitée sous la marque « Deus Ex Machina » consiste à assurer toutes formes de prestation d'assistance et de conseil auprès des particuliers, des professions libérales et des entreprises, dans les domaines de l'informatique, des télécoms et des nouvelles technologies et à revendre et distribuer tous produits informatiques ou services.

Deus ex Machina propose à tout client, ci-après désigné par le « Client » son assistance à domicile pour dépanner son équipement informatique et/ou logiciel, ci-après désigné par « l'Equipement » et/ou assister le Client dans la mise en œuvre dudit Equipement.

Une liste mise à jour régulièrement des interventions possibles ainsi que des tarifs applicables est disponible sur le site Internet de Deus ex Machina, à l'adresse <http://www.deusexmachina.fr/tarifs.html>.

Toute intervention de Deus ex Machina est soumise aux présentes conditions générales de vente. Toute acceptation par le Client d'une offre commerciale de Deus ex Machina emporte acceptation des présentes sans réserve ou restriction.

A cet effet, les présentes conditions générales de vente sont accessibles en ligne à l'adresse <http://www.deusexmachina.fr/cgv.html>. Un exemplaire est adressé systématiquement par Deus ex Machina au Client avec l'envoi d'un devis ou d'une proposition commerciale ou avec la confirmation d'une intervention.

Dans le cadre des présentes conditions générales, Deus ex Machina et le Client sont désignés par les « Parties ».

Article 1 : Objet – Entrée en vigueur du Contrat

1.1. :Objet : Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Deus ex Machina interviendra à la demande du Client pour dépanner son Equipement et/ou l'assister dans la mise en œuvre de son Equipement.

Ce contrat est constitué, par ordre d'importance décroissante, des présentes Conditions Générales, de la confirmation écrite et du bon de commande. Ces conditions générales peuvent être complétées, le cas échéant, par des conditions particulières qui dans ce cas lui seront annexées.

1.2. Entrée en vigueur du Contrat : La date d'entrée en vigueur du contrat est celle de l'envoi par Deus ex Machina de la confirmation écrite de la commande du Client.

Article 2 : Demande d'intervention – délai d'intervention devis préalable

2.1. Demande d'intervention (dépannage ou prestations de service) : Toute intervention de Deus ex Machina qu'il s'agisse d'une demande de dépannage ou de prestation devra être effectuée en contactant Deus ex Machina notamment, par téléphone au 0820 20 21 11 ou par mail à l'adresse commande@deusexmachina.fr.

Le Client fournira à Deus ex Machina, outre la description de son Equipement et du système d'exploitation de celui-ci ainsi que, le cas échéant, celle de la(es) panne(s) constatée(s), toutes les coordonnées utiles permettant à Deus ex Machina de procéder à l'intervention demandée.

2.2. Tarifs applicables aux interventions : Les tarifs applicables aux interventions (demande de dépannage et/ou prestations) figurent sur le site Internet de Deus ex Machina accessible à l'adresse <http://www.deusexmachina.fr>. Ces tarifs sont également communiqués au client lors de tout appel du Client pour solliciter l'intervention de Deus ex Machina. Ils sont également transmis au Client par écrit lorsque l'intervention est sollicitée par mail.

2.3. Délai d'intervention : Les Parties définiront, d'un commun accord, les modalités d'intervention de Deus ex Machina (jour et heure de l'intervention, la nature du dépannage ou des prestations à effectuer) étant entendu que Deus ex Machina fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client une intervention dans la journée. Pour le cas où celle-ci ne pourrait intervenir le jour même Deus ex Machina s'efforcera de faire en sorte que l'intervention intervienne dans un délai qui n'excède pas 48 heures à compter de la demande du Client. Les modalités d'intervention seront rappelées sur le bon d'intervention visé à l'article 3 ci-après.

2.4. Devis préalable : Que ce soit à la demande du Client ou dès lors que le montant estimé de l'intervention toutes prestations et toutes taxes comprises est supérieur à 150 euros, Deus ex Machina fournira un devis à l'acceptation préalable du Client. Ce devis sera adressé au Client par courrier électronique.

Ce devis précisera, outre son coût éventuel, notamment les coordonnées du Client ainsi que le lieu d'intervention, le détails des

prestations envisagées et notamment, le temps d'intervention ainsi que le nombre et la nature des produits nécessaires, le cas échéant, à l'intervention, les frais de déplacement ainsi que la durée de validité de l'offre. Ce devis détaillé précisera le coût hors taxes et toutes taxes de l'intervention envisagée.

2.5. Autres prestations : Lorsque le Client souhaite bénéficier de prestations complémentaires de Deus ex Machina pour, sans que cette liste soit limitative, l'assister dans le choix du matériel(s) et/ou logiciel(s) dont le Client souhaite faire l'acquisition par l'intermédiaire de Deus ex Machina, ces prestations complémentaires seront régies par les conditions générales de vente qui leur sont applicables et, en particulier, les conditions générales de vente de matériels et/ou logiciels applicables à la date de la commande desdites prestations. En conséquence toute commande par le Client de matériel(s) et/ou logiciel(s) en sus des prestations visées par les présentes conditions générales emporte également acceptation sans réserve ou restriction des conditions générales de vente de matériels et/ou logiciels, ce que le Client reconnaît expressément aux termes des présentes.

2.6. Annulation du rendez-vous par le Client : Pour le cas où le Client annulerait un rendez-vous convenu avec Deus ex Machina :

- Si cette annulation intervient plus de deux heures avant l'horaire du rendez-vous initialement convenu, alors au choix du Client, soit un nouveau rendez-vous pourra être fixé soit la demande d'intervention pourra être annulée.

- Si cette annulation intervient moins de deux heures avant l'horaire du rendez-vous initialement convenu, alors le coût de l'intervention minimale forfaitaire sera facturé au Client qui s'y oblige aux termes des présentes.

Article 3 : Interventions de Deus ex Machina

Deus ex Machina fera ses meilleurs efforts que ce soit pour réparer, dépanner l'Equipement du Client ou procéder aux interventions convenues avec le Client. A cet effet, le technicien de Deus ex Machina dispose des compétences nécessaires pour effectuer lesdites prestations. Le Client s'engage à permettre au technicien de Deus ex Machina un accès aisé à son Equipement.

Deus ex Machina ne saurait être responsable pour le cas où l'Equipement du Client serait défectueux, pour quelque raison que ce soit. En particulier, le Client devra disposer des raccordements électriques ou télécoms nécessaires ainsi que des branchements en nombre suffisant et à proximité de l'Equipement.

Le Client devra avoir souscrit et maintenir tous les contrats nécessaires à cet effet. Cependant Deus ex Machina pourra conseiller, le cas échéant, le Client, à la demande de ce dernier, dans le choix des opérateurs.

Les prestations sollicitées par le Client à Deus ex Machina devront être légales et conformes à la réglementation en vigueur. Le fait pour le Client d'utiliser un (des) logiciel(s) ou contenu(s) illicite ou qu'il s'est procuré de manière illicite est de nature à interrompre immédiatement l'intervention de Deus ex Machina.

A l'issue de l'intervention du technicien de Deus ex Machina, un bon d'intervention, ci-après le « Bon d'intervention » sera signé par le Client et le technicien. Le Bon d'Intervention mentionnera la date et l'heure de l'intervention, la nature des prestations effectuées ainsi que, le cas échéant, les remarques du technicien et/ou du Client.

En cas d'impossibilité pour le technicien de Deus ex Machina, en l'état de l'Equipement et/ou des connaissances usuelles en matière informatique de trouver une solution à la(es) panne(s) constatée(s) et/ou de procéder à l'installation d'un matériel ou logiciel, une description précise des difficultés constatées sera portée au Bon d'intervention. Les Parties se rapprocheront afin d'envisager le déplacement d'un technicien spécialisé pour résoudre la(es) difficulté(s) constatée(s) et tenter d'y apporter le plus rapidement possible une solution satisfaisante pour le Client, notamment, au plan financier.

Article 4 : Déclaration du Client

Le Client déclare bien connaître l'informatique et Internet et en accepter les limites, et, en particulier, reconnaît que :

- la fiabilité des transmissions est particulièrement aléatoire et ce, en raison, notamment, du caractère hétérogène des infrastructures et réseaux sur lesquelles elles circulent.

- des pannes ou saturations peuvent survenir, des virus, chevaux de Troies ou autres peuvent être transmis par tout moyen en ce compris le téléchargement, l'introduction de cdrom ou dvd rom pré-enregistré, la connexion ou le raccordement d'équipements sur l'Equipement;

Deus ex Machina

Conditions générales de vente relatives aux interventions, dépannage et prestations fournies

- des restrictions à l'accès à certains réseaux peuvent exister et être conditionnées à la conclusion d'accords spécifiques;
- les internautes peuvent connecter leur équipement informatique en tout lieu et peuvent le cas échéant, notamment, détourner, disséminer, altérer, détruire ou falsifier des données, logiciels et/ou contenus circulant sur l'Internet, et ce malgré la mise en place de procédures de contrôle d'accès, notamment, par mot de passe ou autre code d'accès. En conséquence, il appartient au Client de prendre toute mesure qu'il jugera appropriée pour assurer la sécurité de son Equipement, ses données et/ou des logiciels ou autre qu'il utilise afin de les protéger notamment, de la contamination par tout virus et/ou de tentative d'intrusion ;
- tout équipement connecté à Internet est sous l'entière responsabilité du Client. En conséquence, la responsabilité de Deus ex Machina ne pourra être recherchée par le Client pour tout dommage qui pourrait survenir, le cas échéant, du fait de leur connexion sauf faute grave de Deus ex Machina ;

Par ailleurs, le Client déclare et garantit Deus ex Machina qu'il détient tous les droits nécessaires et ce tant sur son Equipement, que les données ou logiciels ou autres installés ou à installer sur son Equipement et/ou pour lesquels il souhaite l'intervention de Deus ex Machina, le tout de manière à ce que Deus ex Machina ne soit ni recherché ni inquiété de quelque façon que ce soit.

Le Client reconnaît également que l'objet de l'intervention de Deus ex Machina ne peut avoir, directement ou indirectement, pour conséquence de porter atteinte aux droits de tiers en ce compris, sans que cette liste soit limitative, les éditeurs de logiciels ou de musique ou de vidéogramme.

Article 5: Prix et paiement du prix de l'intervention

Les prix des intervention (dépannage et/ou prestations) de Deus ex Machina figurent sur son site Internet. Ils mentionnent également le taux de T.V.A applicable. Ces tarifs peuvent être révisés à la seule discrétion de Deus ex Machina.

Le paiement du prix de l'intervention ainsi que, le cas échéant, les frais de déplacement et/ou les Autres Prestations commandées, sauf accord préalable et écrit intervenu entre les Parties, devra intervenir concomitamment à la commande et au plus tard le jour de l'intervention. Le paiement interviendra par chèque bancaire.

Une facture faisant ressortir la T.V.A applicable sera adressée pour chaque commande par Deus ex Machina au Client.

En cas de retard de paiement, de défaut de paiement ou de rejet d'un paiement pour insuffisance de provision, Deus ex Machina sera en droit d'appliquer à toute somme lui restant due un taux d'intérêt égal au taux d'intérêt légal majoré de 1%

Article 6 : Garantie et responsabilité de Deus ex Machina

Nonobstant ce qui suit, le Client reconnaît et accepte expressément que Cléo Assistance n'est tenu aux termes des présentes qu'à une obligation de moyen.

Les prestations réalisées par Deus ex Machina sont garanties pendant une durée d'un mois à compter de la date figurant sur le bon d'intervention. Cette garantie s'applique pour autant que Client n'apporte aucune modification à son Equipement, n'installe ou ne désinstalle aucun logiciel en raison des problèmes de compatibilité que cela pourrait générer.

Le Client reconnaît expressément aux termes des présentes que des problèmes de compatibilité entre matériels et/ou logiciels peuvent survenir et qu'il ne saurait à ce titre engager ou rechercher la responsabilité de Deus ex Machina. En conséquence, aucune garantie de compatibilité n'est donnée par Deus ex Machina sur les matériels et/ou logiciels achetés par le Client qu'ils aient été ou non acquis auprès de Deus ex Machina avec ceux installés par le Client que ce soit à la date du contrat ou ultérieurement.

Durant cette période, pour le cas où le Client viendrait à rencontrer une difficulté de nature à empêcher ou réduire l'utilisation de son Equipement ayant pour cause l'une et/ou l'autre des prestations réalisées par Deus ex Machina, il devra en informer Deus ex Machina sans délai. Cette dernière, à défaut de pouvoir régler la difficulté rencontrée par le Client par téléphone, dépêchera dans un délai de 2 jours un technicien afin de régler ladite difficulté.

Pour pouvoir bénéficier de cette garantie le Client devra avoir respecté l'intégralité des obligations prévues par les constructeurs et/ou éditeurs de logiciels et, s'être acquitté de l'ensemble de ses obligations et, notamment, de paiement auprès de Deus ex Machina.

Pour le cas où la difficulté résulterait d'un problème autre, en particulier matériel ou logiciel, Deus ex Machina pourra, à la

demande du Client, l'assister dans la marche à suivre. Tout recours relatif aux vices ou à la non conformité des matériels et/ou logiciel sera exercé par le Client directement contre le constructeur concerné.

Nonobstant cette période de garantie, le Client peut souscrire auprès de Deus ex Machina, s'il le souhaite, un contrat de maintenance sur les matériels et/ou logiciels vendus par Deus ex Machina incluant le cas échéant une extension de garantie. En aucun cas, la responsabilité de Deus ex Machina ne pourra être recherchée pour pertes de bénéfices et/ou pertes de données et/ou frais d'acquisition de produit et/ou services de remplacement.

D'une manière générale, Deus ex Machina ne consent aucune garantie concernant, notamment, l'aptitude de l'intervention sollicitée par le Client auprès de Deus ex Machina et réalisée par cette dernière, à répondre aux besoins ou attentes spécifiques du Client non expressément prévus aux termes des présentes Conditions Générales. Sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Deus ex Machina ne saurait excéder le montant de la rémunération perçue par Deus ex Machina au titre de l'intervention pour laquelle la responsabilité de Deus ex Machina aurait été mise en cause. Le Client reconnaît expressément que toute intervention réalisée par Deus ex Machina à la demande du Client, nécessitant notamment l'ouverture de l'Equipement à des fins d'ajout ou de remplacement d'un composant, est de nature à mettre un terme à la garantie de l'Equipement fournie par son constructeur.

Article 7 : Informations nominatives

En application des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, les informations qui peuvent être demandées dans le cadre des présentes au Client sont nécessaires à l'exécution des présentes. Ces informations seront utilisées par Deus ex Machina, ses collaborateurs et, le cas échéant, ses sous-traitants pour les seuls besoins de l'exécution des présentes ou, le cas échéant, l'amélioration des prestations proposées par Deus ex Machina au Client.

Le Client dispose d'un droit d'accès aux informations le concernant et, en cas d'erreur, de rectification, sur simple demande adressée par lui à Deus ex Machina par courrier simple.

Article 8: Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L 120.20-2, compte-tenu des conditions d'intervention de Deus ex Machina, le Client personne physique déclare et accepte, aux termes des présentes, expressément renoncer au bénéfice du droit de rétractation tel que défini par l'article L 120.20-1 du Code de la Consommation. Le Client personne morale ne bénéficie pas de ce droit de rétractation.

Article 9 : Force majeure

Les Parties ne seront pas tenues l'une envers l'autre pour responsables ou comme ayant failli aux présentes conditions générales de ventes pour tout cas de retard ou d'inexécution totale ou partielle qui serait lié à l'un et/ou l'autre des cas de force majeure telle que définie par la jurisprudence des tribunaux français.

Article 10 : Identification

Cléo Assistance est une société à responsabilité limitée au capital de 7500 euros dont le siège social est sis à Paris, 56 rue du Vertbois et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 453 270 084

Article 11 : Loi et juridiction

La loi applicable au présent contrat est la Loi française. En cas de litige avec une personne morale, relatif à l'interprétation, l'exécution et/ou la validité du présent contrat, la juridiction compétente sera le Tribunal de Commerce de Paris. En cas de litige avec une personne physique, relatif à l'interprétation, l'exécution et/ou la validité du présent contrat, la juridiction compétente sera le Tribunal compétent du domicile de personne physique.

Pour les personnes physiques

Nom du Client :

Signature :

Date :

Lieu :