

# Conditions Générales de Ventes



*C.G.V de l'entreprise individuelle O4A.*

*2009-2010*



## Conditions Générales de Ventes (CGV)

### Article 1<sup>er</sup> : définitions des termes utilisés dans la CGV

O4A est une entreprise individuelle immatriculée sous le numéro 514 778 687. Son siège social est situé au 17, Chemin de la butte 31400 Toulouse. O4A, société de services à domicile fournit toute prestation de services relative à l'informatique et aux nouvelles technologies (Notamment de l'assistance, des conseils et du dépannage informatique).

**Client final**, désigne ainsi le bénéficiaire des prestations fournies par l'entreprise individuelle O4A.

**Intervention** désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation demandée.

**Prestations** désigne l'ensemble des services à domicile commercialisés par O4A.

**Panne** désigne tout dysfonctionnement informatique qu'il soit d'origine matérielle (composant défectueux par usure ou d'origine ) ou logicielle.

### Article 2 : Application des conditions générales de vente (CGV)

Les présentes conditions générales de vente sont portées à l'attention du Client final par des liens hypertextes présents sur les pages "services et tarifs" et "contact" du site <http://o4a.fr>. Elles sont également jointes à tout bon de commande ou bon d'intervention remis au Client final chez lui, lors de l'Intervention. Par conséquent, passer commande implique pour le Client final, l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes.

### Article 3 : Passage de commande pour une prestation, intervention

Pour passer commande pour une prestation, intervention, le Client final a, à sa disposition, un numéro de téléphone et un formulaire de contact se trouvant sur le site Internet <http://o4a.fr>. Il est convenu entre Le Client final et O4A que la validation de ce formulaire par le Client final vaudra signature, consentement irrévocable du Client final et preuve du contrat et connaissance des prix. Suite à cette prise de commande, le Client final recevra un courrier électronique confirmant la validité de la prise de commande. Il est expressément convenu, entre le Client final et O4A, que les enregistrements électroniques conservés par O4A pourront être apportés comme consentement de preuve par écrit des obligations contractés par les parties.



## **Article 4 : Prise de Rendez-vous, Lieu et délais d'intervention**

O4A intervient exclusivement au domicile du Client final et uniquement à sa demande expresse. Au préalable à toute Intervention, le Client final et O4A auront convenu d'une date, d'un horaire et du lieu d'intervention. Si le Client final ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu et à l'heure convenue, O4A ne pourra pas assurer ses Prestations. Dans ce cas, O4A se réserve le droit de facturer les frais et temps de déplacement ainsi que l'éventuel temps d'attente, avec une facturation minimum d'une heure. Cette facturation ne sera pas remboursable et ne donnera lieu à aucune compensation, quelque soit la ou les prestations commandées.

En cas de force majeure, le retard ou l'absence du technicien en l'occurrence M. Jeanne William sur le lieu de rendez-vous, ne pourra donner lieu à l'annulation des prestations commandées ni à l'application de pénalités ou au versement de dommages et intérêts au Client final. On entend par cas de force majeure, une panne, un incendie, une grève ou des difficultés d'approvisionnement.

## **Article 5 : Prestations**

Les prestations d'O4A sont destinées:

- A conseiller, assister et informer et former le Client final ou toutes autres personnes morales désignées par lui.
- A installer, configurer, optimiser et dépanner les équipements informatiques (matériels et logiciels) appartenant au Client final

Cette liste non-exhaustive est susceptible d'être modifiée à tous moments. O4A est libre d'ajouter ou de supprimer tous services (tant qu'il rentre dans le cadre des services à la Personne) qu'il jugera utile, afin de répondre à la demande du marché actuel et ainsi maintenir une qualité optimale de ses prestations.

## **Article 6 : Conditions de réalisation des prestations**

Afin que le technicien d'O4A puisse réaliser les Prestations commandées dans des conditions optimales, le Client final s'engage à faciliter l'accès à son matériel et à fournir les licences d'utilisation des logiciels dont il dispose ainsi que tous les manuels techniques et notices d'utilisation nécessaires à la réalisation des Prestations. O4A, ne pourra pas réaliser les prestations si ces éléments manquent et se réserve le droit de refuser ou mettre fin à

N° SIRET : 514 778 687 00012 – APE : 9511Z

TVA non applicable article 193 B du CGI





l'exécution d'une Prestation.

O4A ne pourra pas assurer ces 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 l'objet d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques, si l'accès au matériel informatique pour lequel une intervention à été demandée est partiellement ou totalement inaccessible ou si les lignes électriques ou téléphoniques du Client final présente une défektivité.

Si le technicien d'O4A juge que les conditions de travail dans les locaux du Client final mettent sa sécurité en danger ou s'il soupçonne le Client final d'avoir modifié son matériel sans l'en avertir ou si, le Client final ne possède pas les licences d'exploitation des logiciels et les notices techniques de son matériel, il peut cesser l'exécution d'une prestation. Dans ce cas le Client final se verra facturer l'ensemble de la prestation, quelque soit le montant de cette dernière.

## **Article 7 : Obligations de l'entreprise individuelle O4A**

O4A s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 5 des présentes conditions générales de ventes. Toutefois, certains facteurs tels que l'installation d'origine et la qualification de l'utilisateur échappant au contrôle de O4A, il est convenu entre les parties que O4A n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non pas de résultats.

## **Article 8 : Limites de responsabilité de l'entreprise individuelle O4A**

En aucun cas, et quelque soit la Prestation demandée, O4A ne saurait être tenu pour responsable d'un endommagement et/ou d'une perte totale ou partielle des données Informatiques du Client final, quelle qu'en soit la raison. Par conséquent, Le Client final prendra toute les précautions d'usage pour sauvegarder ses données, avant toute intervention d'O4A.

Dans le cas ou le technicien de O4A est amené à réaliser une sauvegarde des données du Client final à la demande expresse de celui-ci, le Client final reconnaît et accepte sans aucune réserve de dégager O4A de toute responsabilité en cas de perte totale ou partielle de ces données personnelles.

Le Client final est informé que les Prestations de O4A (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. En aucun cas, l'intervention d'O4A ne saurait être un prétexte à une extension ou substitution de garantie, pour quelque raison que ce soit. Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre O4A pour quelque raison que



ce soit. D'une manière générale, O4A ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une Prestation demandée par le Client final.

## **Article 9 : les tarifs et règlement des prestations**

Les Tarifs des Prestations de O4A sont exprimés en Euro (TVA non applicable article 193 B du CGI) frais de déplacement inclus. Ces tarifs qui sont affichés sur le site <http://o4a.fr> peuvent également être communiqués par téléphone au +(33)06.74.82.86.42.

Lors de la prise de rendez-vous, les tarifs sont validés d'un commun accord entre le Client final et O4A. Les tarifs communiqués au Client final sont ceux en vigueur lors de la prise de rendez-vous. Toute intervention d'O4A chez le Client final donne lieu à une facturation minimale d'une heure au tarif en vigueur le jour de l'intervention. Pour l'assistance à distance, ils comprennent les frais de connexion et la prestation (paiement paypal uniquement).

Bien que le tarif d'une Prestation ait été validé d'un commun accord par le Client final et O4A, le Client final a toute liberté pour refuser le commencement ou la fin d'une Prestation. Dans ce cas, O4A se verra dans l'obligation de facturer une heure d'intervention, non remboursable, quelque soit la Prestation commandée.

En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, O4A s'engage à en informer le Client final qui est alors libre de mettre fin à la Prestation. Dans ce cas, O4A facturera la Prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

Le règlement de la Prestation par le Client final est fait en totalité dès la fin d'une Prestation. Ce règlement remis à l'intervenant d'O4A peut être fait en espèces, par chèque bancaire ou postal à l'ordre de Jeanne William ou par CESU (Chèque Emploi Service Universel). Un rapport d'intervention et une facture sont remis au Client final, après le règlement ou par voie électronique après encaissement du chèque du montant de la prestation.

En cas de retard de paiement, le Client final se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demie 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 du commerce.



## Article 10 : Service à la Personne, les avantages financiers

Réduction ou crédit d'impôt de 50 % des sommes dépensées

- Si vous êtes imposable, vous bénéficiez d'une réduction d'impôt de 50 % des sommes versées pour les services à la personne. Pour le service d'assistance informatique, vous pouvez déduire jusqu'à 500 €, soit une dépense réelle de 1 000 €/an maximum.
- Si vous n'êtes pas imposable, vous pouvez bénéficier d'un crédit d'impôt de 50 % des sommes versées en services à la personne, si vous êtes une personne ou un ménage actif.

Crédit ou réduction d'impôt : comment en bénéficier ?

**ATTENTION** : le paiement en espèce ne donne pas droit à déduction fiscale.  
Une attestation fiscale sera remise au client final entre le 1er et le 31 janvier de l'année suivante.

[www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr)

Quel service en bénéficie:

- cf. Article 13 : Assistance informatique et Internet Service à la personne

## Article 11 : Informatique et liberté

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le Client final dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de O4A , 17, Chemin de la butte ,31400 Toulouse. O4A s'engage à ne pas communiquer ces données nominatives à des sociétés tierces. Numéro de déclaration CNIL : 1408245.

## Article 12 : Confidentialité

L'intervenant d'O4A en l'occurrence M. William Jeanne s'engage à ne pas utiliser, conserver ou diffuser les données du Client final auxquelles ils auraient eu accès lors de l'exécution d'une prestation.



### **Article 13 : Territoires**

L'ensemble des articles et des prestations de o4a entreprise individuelle et des présentes conditions générales de ventes (CGV) sont applicables sur tout le Territoire Français ( DOM & TOM compris) . Exceptionnellement le territoire peut-être élargi après accord de O4A uniquement. Dans cet unique cas, les présentes C.G.V s'appliquent.

### **Article 14 : Contestations**

Seules et uniquement les factures acquittées (payées) peuvent donner droit à contestation sur l'intervention. Les réclamations éventuelles doivent parvenir au plus tard 15 jours après la fin de la prestation. Passé ce délai, O4A décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations. Toute contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de O4A, sauf dispositions légales particulières.

### **Article 15 : Assistance informatique et Internet Service à la personne**

Aider la personne d'abord :

Il s'agit d'un service à la personne : l'intervenant s'adresse donc d'abord à vous, avant d'intervenir sur une machine. Concrètement, il transmet son savoir-faire : il vous explique et vous montre des procédures que vous comprenez, et que vous saurez reproduire sans lui. Il ne s'agit pas d'une formation, c'est au minimum une initiation au fonctionnement d'un ordinateur domestique. L'objectif est que vous soyez autonome dans l'utilisation courante de logiciels grand public.

Autres services :

La prestation peut s'étendre éventuellement aux services supplémentaires que sont :

- la livraison de matériel informatique ;
- l'installation et la mise en œuvre de matériels et logiciels ;
- la maintenance logicielle.

Les conditions :



Cette prestation s'effectue chez vous, et jamais à distance. Le dépannage et l'assistance, au téléphone ou en ligne, ne sont pas des services à la personne. Il en est de même pour la réparation et la vente de matériel informatique, qui sont des activités commerciales.

L'assistance doit concerner l'utilisation de l'ordinateur et des appareils qui y sont éventuellement reliés. Mais elle ne doit pas devenir une initiation au fonctionnement des autres appareils numériques (audio, photo ou vidéo).

[Site des Services à la personne](#)

### **Article 16 : Loi applicable & tribunal compétent**

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 final et rien ne limite les droits statutaires du Client final en tant que consommateur. A ce titre, les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas dans le cadre du démarchage à domicile.

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Toulouse.