

Conditions Générales de Vente d'O3 Services

Mise à jour d'octobre 2013

Article 1 – Objet et agrément

O3 Services est une entreprise individuelle, exonérée de TVA (TVA non applicable - art 293 bis du CGI) et dispensée d'immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS).

Article 3 – Application des conditions générales des prestations de services à domicile

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions générales des prestations de services à domicile. Elles définissent les conditions dans lesquelles sont réalisées les interventions d'O3 Services. Les relations entre le client et O3 Services sont régies par les présentes conditions générales, les conditions particulières définissant les services et options choisis ainsi que les tarifs applicables. Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client par plusieurs moyens techniques appropriés (courrier, mail, site internet...). En conséquence, le fait de passer commande pour une prestation d'O3 Services implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente, à l'exclusion de tout prospectus, brochures ou catalogue qui n'ont qu'une valeur indicative. Toute condition ou clause contraire opposée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse et écrite, inopposable à O3 Services, quelque soit le moment auquel elle aura été portée à sa connaissance. Le fait qu'O3 Services ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions de ces conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

O3 Services se réserve le droit d'amender et/ou de modifier ces conditions générales à tout moment. Les conditions générales modifiées seront publiées sur le site www.o3-service.fr et tous les termes amendés et/ou modifiés s'appliqueront à la date de mise en ligne à tout nouveau client. Ces conditions contractuelles s'appliquent dès acceptation du devis par le client, dès signature d'un contrat par le client ou dès le début de l'intervention au domicile du client si celle-ci intervient avant. Le client reconnaît connaître les conditions à respecter lui permettant de bénéficier, le cas échéant, des déductions fiscales.

Article 4 – Assurance - responsabilité

O3 Services déclare avoir contracté une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages qui pourraient être causés par ses interventions au domicile des clients. O3 Services ne saurait être tenu responsable des dommages dus à la défectuosité du matériel fourni par le client. Tout dommage constaté devra être signalé immédiatement par le client et confirmé par courrier en recommandé avec accusé de réception dans les deux jours ouvrés suivant la date du dommage.

Article 5 – Locaux, matériels, consommables, fournitures, électricité

Le client déclare que son domicile et tous ses équipements meubles ou immeubles, les matériels, accessoires et les produits, fournis par lui et nécessaires à l'exécution des services commandés à O3 Services, sont conformes aux lois et aux normes de sécurité en vigueur. Le client dispose à son domicile d'une trousse de secours. Les consommations d'électricité éventuellement nécessaires à la réalisation des prestations restent à la charge du client.

En fonction des besoins de l'intervention, des prestations complémentaires, correspondant à l'approvisionnement de consommables ou de petites fournitures, peuvent être fournies et facturées en supplément par O3 Services.

Article 6 – Conditions tarifaires

Chaque prestation fait l'objet d'un devis accepté par le client. Les tarifs des services sont stipulés en TTC. Ils sont ceux en vigueur au moment de l'établissement du devis et jusqu'à la fin de la période de validité de ce dernier. Les tarifs sont susceptibles d'être modifiés, une fois par an, notamment en cas d'évolution de la législation sociale ou fiscale.

Les tarifs comprennent les déplacements compris dans la zone d'intervention d'O3 Services (voir la carte sur www.o3-services.fr), l'établissement de devis et la prestation finale.

A l'exclusion des prestations forfaitaires, toute tranche horaire entamée est due. Tout rendez-vous non annulé 12 heures avant l'intervention pourra donner lieu à la facturation minimale.

Article 7 – Conditions financières

Modalités de facturation et de règlement : les délais et modalités de paiement sont fixés unilatéralement par O3 Services comme suit : le **règlement s'effectue comptant à l'issue de l'intervention**, par chèque ou espèces, directement à l'intervenant. Une facture portant mention de la date de règlement sera imprimée sur site et remise au client ou, le cas échéant, envoyée après intervention.

Article 8 – Forfaits

La vente de forfaits s'effectue dans les mêmes conditions et par les mêmes modes de règlements spécifiés dans les présentes conditions générales de vente, à l'exception des conditions de paiement qui peuvent être négociées par traites et par virement bancaire (en fonction de la durée du forfait) et qui sont fixés lors de l'établissement du devis.

Aucune résiliation de l'achat de forfait n'est possible avant la réalisation du nombre d'heures dudit forfait, sauf dans les cas de déménagement ou de mutation et sur présentation des justificatifs. Dans ce cas, O3 Services s'engage à rembourser les montants versés au prorata des heures effectivement réalisées.

Art. 9 – Pénalités de retard et frais de recouvrement

Tout retard de paiement entraîne des frais financiers au taux de 3% par mois prorata temporis, l'application d'une indemnité forfaitaire de 40 € et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues. De plus tout incident bancaire entraîne le paiement par le client des frais bancaires supportés par O3 Services majorés de 2% du montant, correspondant aux frais de gestion. Dans le cas de règlements négociés par traites, le client s'interdit d'exercer un droit de rétention quelconque sur le montant du prix dû aux échéances prévues. Toute inexécution totale ou partielle de l'une de ces obligations entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes encore dues à quelque titre que ce soit, l'annulation des éventuelles remises accordées ainsi que la suspension de tout service. En cas de recours par voie contentieuse, toute facture se verra majorée d'une indemnité forfaitaire de 20% des sommes dues.

Article 10 – Obligations d'O3 Services pour les prestations d'assistance informatique

10.1. O3 Services fournira les prestations dans le cadre d'une obligation de moyens.

10.2. La responsabilité d'O3 Services ne peut en aucun cas être recherchée :

- du fait des interférences de tiers dans les systèmes de communication et de transmission utilisés par le client ou des dysfonctionnements ou arrêts des prestations dus à des négligences, à des fautes ou à un acte quelconque du client ou d'un tiers.

- pour toute défaillance, dès lors que ces défaillances résulteraient des techniques de filtrage, de blocage et/ou d'interruption des réseaux d'accès mis en place par des intermédiaires techniques, tels notamment les fournisseurs d'accès à internet et les opérateurs de télécommunications.
- au titre des conséquences y compris financières qui pourraient résulter de la perte de données personnelles due par exemple à une défaillance du réseau internet ou encore à la configuration informatique du matériel utilisé et sur lesquelles O3 Services n'exerce aucune maîtrise.

- lorsque la cause de l'inexécution sera due à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence de la Cour de Cassation.

10.3. Le client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'internet, et en particulier reconnaître :

- qu'il a connaissance de la nature de l'Internet, en particulier il déclare connaître les caractéristiques et les limites d'internet, ses performances techniques, les temps de réponse, de consultation, d'interrogation ou de transfert des données. Le Client reconnaît et accepte qu'O3 Services ne soit pas responsable des dysfonctionnements imputables aux fournisseurs d'accès, aux opérateurs de télécommunications, ni à ceux liés à une éventuelle incompatibilité avec son équipement informatique ;

- qu'il est parfaitement informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échangé sur le réseau internet ne peuvent être garanties. Le client est donc informé qu'il ne doit pas transmettre via le réseau internet des messages ou documents dont il souhaiterait voir la confidentialité garantie de manière fiable ;

- qu'il lui appartient de prendre toutes mesures nécessaires pour s'assurer que les caractéristiques techniques de son ordinateur et de sa connexion internet lui permettent de bénéficier des prestations de services commandées.

Article 11 – Obligations du client pour les prestations d'assistance informatique

11.1. Le client ayant acheté une licence d'un logiciel propriétaire d'un éditeur se devra de respecter la législation en vigueur. Le client respectera et s'engage à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

11.2. Le client doit tenir à la disposition d'O3 Services :

- toutes documentations techniques relatives au produit objet de l'intervention.
- tous supports d'installation (CD, DVD...),
- toute information nécessaire à O3 Services au titre de son intervention, telles que notamment les numéros de licences, et/ou les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

O3 Services se réserve le droit de refuser d'installer un produit qui ne serait pas un produit d'origine ou un logiciel non accompagné des licences d'utilisation.

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.

11.3. Le matériel et le site doivent être accessibles avant l'intervention d'O3 Services.

11.4. Le client demeure seul responsable des données personnelles présentes sur son équipement informatique. Il est informé qu'il doit préalablement prendre toutes les précautions indispensables à leur sauvegarde et/ou à leur confidentialité avant l'intervention d'O3 Services notamment à l'aide de matériels de stockage de données externes (disque dur externe, clef USB...) pour éviter toute perte de données lors de la prestation de service. La responsabilité d'O3 Services ne saurait être engagée à ce titre.

11.5. 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 les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par O3 Services 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. Il est précisé qu'O3 Services ne met à la disposition du client aucun matériel, aucune installation téléphonique, équipement terminal, consommable ou autres.

11.6. Le client reconnaît être informé que les prestations d'O3 Services, comme sa propre intervention, peuvent entraîner une rupture de garantie du constructeur et/ou du distributeur de ses équipements.

Article 12 – Obligations générales du client pour toute prestation

Toute intervention est faite sur demande expresse du client.

O3 Services et le client ont préalablement convenu des modalités de réalisation de l'intervention à une date, une heure, et un lieu précis via des réponses apportées par le client aux questions soulevées par O3 Services. Le client s'engage donc à être présent au lieu de rendez-vous à la date et à l'heure prévue avec l'intervenant et reconnaît que l'ensemble de ses obligations notamment ses réponses conditionnent l'intervention. O3 Services ne pourra assurer l'intervention si le client ou la personne chargée de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et l'heure prévues ou si les réponses sont erronées et/ou incomplètes.

O3 Services sera alors contraint de facturer au client son minimum de facturation, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelle que soit la prestation commandée.

Article 13 – Loi informatique et liberté

Les données collectées par O3 Services font l'objet d'un traitement informatique. Elles sont utilisées pour la gestion du compte client. Conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés (loi n°78-17 du 06/01/1978), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression portant sur les données personnelles collectées par O3 Services. Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite en contactant O3 Services.

Article 14 – Confidentialité

Les prestations d'O3 Services faisant l'objet d'un document justificatif, O3 Services respectera la confidentialité des informations portées à sa connaissance du fait de son intervention.

O3 Services s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des prestations dont a bénéficié le client et d'une manière générale aucune donnée confidentielle au sens de la loi informatique et liberté.

O3 Services ne saurait être tenue pour responsable du fait du client, du fait d'un tiers ou en cas de force majeure telle que définie par les tribunaux français.

Article 15 – Juridiction

En cas de litige, les parties s'efforceront de conclure un accord amiable.

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

Si l'une ou l'autre des présentes dispositions des conditions générales de vente devait être déclarée ou réputée par décision de justice, illégale ou non écrite, toutes les autres dispositions des présentes conditions resteraient en application. Si O3 Services venait à renoncer à se prévaloir de tout manquement à ces conditions générales de vente, cela n'emporterait pas renonciation de la part d'O3 services à se prévaloir de tout nouveau manquement.