

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AU 3 SEPTEMBRE 2018**

### **Article 1. Présentation des Parties**

M. Olivier CARRASCO, Micro-Entrepreneur, dont le siège est situé 15 rue du Moulin à Vent 11300 Limoux, immatriculé au sous le n° 502-559-404, code APE : 7021Z, dispensé d'immatriculation au RCS et au répertoire des métiers (RM) en application de l'article L 123-1-1 du Code de commerce, exerce une activité selon le mode Prestataire sous l'enseigne « Neoulous Multimedia » sur une partie des PYRENEES-ORIENTALES. Les activités réalisés dans le cadre des présentes conditions sont les Prestations de petit bricolage dites « hommes toutes mains » et « l'Assistance Informatique et Internet à domicile ».

**Le Client est un particulier**, ayant souscrit une prestation de services à domicile « Neoulous Multimedia » par le biais du site internet [www.neoulous-multimedia.fr](http://www.neoulous-multimedia.fr), pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le CLIENT.

**Aucune prestation n'est proposée à destination des professionnels et des entreprises.**

### **Article 2. Définitions**

On entend par " Vendeur ", la personne dédié à la présentation, à l'offre et à la vente des prestations de services à domicile « Neoulous Multimedia », soit un intervenant à domicile salarié de la société « Neoulous Multimedia ».

On entend par " Intervenant ", la personne qui procède aux prestations d'installation/initiation et de réparation, et/ou qui guide le Client lors de la prestation de formation dans les conditions de l'article 4 visé ci-après.

On entend par "Forfait ", la prestation de service proposée au client dans une durée de temps convenue à l'avance.

On entend par " Prestation de services à domicile " ou " Prestations ", les différentes tâches accomplies par l'Intervenant au domicile du Client dans le respect du forfait sélectionné par ce dernier.

On entend par " Domicile " le lieu d'exécution de la prestation. Ce domicile est celui du client (ou le domicile d'un ascendant). Ce domicile doit être accessible et situé dans un rayon de 20 kms autour d'Argelès-sur-Mer (66700). Un domicile est réputé accessible dès lors qu'il n'existe pas d'obstacle particulier pour s'y rendre, notamment, domicile accessible par des moyens de transport classique (voiture de ville, camionnette), code d'accès correct et communiqué préalablement à l'arrivée de l'intervenant, absence d'animaux dangereux.

### **Article 3. Application des conditions générales de prestation de services**

Les présentes conditions générales s'appliquent à toute prestation de services à domicile « Neoulous Multimedia » et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions générales de prestation ou de vente.

Toute souscription à une prestation de services à domicile « Neoulous Multimedia » suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenant.

« Neoulous Multimedia » se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de prestation de services à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de la souscription de la prestation seront alors applicables.

#### **Article 4. Les Prestations « Neoulous Multimedia »**

« Neoulous Multimedia » réalise des prestations dont l'objet se rapporte à l'une et/ou l'autre des catégories de prestations à domicile ci-après détaillées.

##### **4.1. ASSSITANCE A DOMICILE DE MATÉRIEL INFORMATIQUE, MULTIMEDIA ET INTERNET.**

L'intervenant procède à l'installation/mise en service d'un nouvel ordinateur, smartphone, tablette, TV, matériel multimédia, ou d'une connexion Internet, ou d'un nouveau périphérique ou d'un nouveau logiciel en possession du client.

En cas d'installation Internet, les conditions supplémentaires à celles susvisées sont que le Client dispose des codes d'accès éventuels et qu'il détient la confirmation du fournisseur d'accès Internet de l'activation effective de sa ligne internet et que celle-ci soit effectivement fonctionnelle.

Lors de l'installation/mise en service, l'Intervenant « Neoulous Multimedia » pourra procéder à l'initiation du Client au nouvel ordinateur, smartphone, tablette, TV, matériel multimédia, nouveau périphérique ou nouveau logiciel. L'initiation couvre partiellement ou totalement selon la durée de la séance et le rythme d'apprentissage du Client les sujets convenus entre les Parties tels que se familiariser avec la connectique ; effectuer les bons branchements ; découvrir l'ensemble des matériels de la configuration.

La prestation est prévue pour une seule configuration et hors réseau.

##### **4.2. COACHING EN INFORMATIQUE ET INTERNET / FORMATION.**

L'intervenant se présente au domicile du client pour approfondir ses connaissances dans l'utilisation de ses produit(s) ou logiciel(s) dans un thème préalablement choisi.

Il ponctue les principales phases de formation d'exercices pédagogiques permettant de valider la bonne compréhension du client

##### **4.3. PANNE MATÉRIELLE.**

En cas de panne matérielle rencontrée avec son système informatique, le Client pourra être réorienté vers un autre prestataire qualifié.

#### **Article 5. Dispositions générales et particulières relatives aux Prestations**

La bonne exécution de ces prestations nécessite un (des)équipement(s) en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'intervention, à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur son (ses) différent(s)équipement(s), et à fournir tous documents des fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation du service, sur simple demande de l'Intervenant.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'Intervenant peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention dans les conditions définies ci-après.

« Neoulous Multimedia » met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation et notamment l'Intervenant contacte le Client la veille du rendez-vous pour mieux le connaître et lui rappelle à cette occasion, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

Si au cours ou à l'issue de la prestation, le Client demande à prolonger la séance, l'Intervenant indique les conditions de prolongation en termes de délai d'intervention (selon les disponibilités du Client et de « Neoulous Multimedia ») et de tarifs (tarifs applicables au jour de la demande du Client).

Par ailleurs, « Neoulous Multimedia » ne saurait exercer ses interventions notamment si :

- L'environnement physique des équipements informatiques est non conforme aux prescriptions et/ou règles de sécurité définies notamment par la réglementation et la législation en vigueur, par les constructeurs, fournisseurs et/ou distributeurs ;
- Les équipements informatiques ont fait l'objet d'une manipulation anormale volontaire ou non, ayant modifié leurs environnements physiques ;
- Les équipements et notamment les logiciels sont jugés par l'Intervenant comme visiblement piratés ou contrevenant aux dispositions de protection de la propriété intellectuelle ;
- Les équipements sont inaccessibles dans des conditions normales d'intervention pour quelles que raisons que ce soit ;
- Les installations et/ou conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses et/ou dangereuses;
- Le domicile du Client est inaccessible ;
- Le Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels sur lesquels il faut

intervenir ;

- Le Client est absent au jour et heure du rendez-vous. Un avis informera le Client de l'heure de passage de l'Intervenant.

Dans chacune de ces hypothèses, l'Intervenant informera le Client ne pas être en condition de remplir sa mission. En fonction de la nature de l'obstacle, la prestation sera alors suspendue au règlement par le Client des difficultés ayant empêché la réalisation de la prestation.

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, « Neoulous Multimedia » ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et le Client ne sera pas facturé.

« Neoulous Multimedia » au titre de ses interventions d'initiation et de formation, est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme d'apprentissage dépend du Client.

« Neoulous Multimedia » rappelle en tant que de besoin au Client que la bonne exécution des prestations implique que ce dernier :

-établit et entretienne un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou des distributeurs et aux normes de sécurité existantes ;

- respecte les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables) et ne procède pas à des modifications techniques ;

- tienne à la disposition de l'intervenant l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs, notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, Disquette, DVD Rom, clés USB, Carte mémoire ·), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

Le Client se charge seul de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'Intervenant comme gênant pour assurer la Prestation.

Le Client est informé que les interventions de « Neoulous Multimedia », notamment en cas d'intervention sur les matériels informatiques, peuvent nécessiter la dépose des scellés apposés par le Constructeur afin de préserver la preuve de ce que les appareils n'ont pas subi l'intervention de personnes non habilitées par ses soins. La société « Neoulous Multimedia » attire plus particulièrement l'attention du Client sur le fait que la dépose de ces scellés pourrait constituer un obstacle à la mise en œuvre de la garantie commerciale offerte par le Constructeur. Le Client s'en déclare parfaitement informé et dégage « Neoulous Multimedia » de toute responsabilité au titre de la dépose desdits scellés et de leurs conséquences sur la garantie contractuelle du Constructeur.

Exclusions de la prestation :

- Le Client est informé que l'ensemble des frais quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations « Neoulous Multimedia » et notamment les frais d'électricité, de connexion Internet, les coûts de mise à jour d'anti-virus ou de logiciels quelle qu'en soit la nature, l'usure des consommables informatiques · engendrés par les manipulations effectuées par l'Intervenant, sont et restent à la charge exclusive du Client.

- Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient avant l'intervention de « Neoulous Multimedia ». **La responsabilité de « Neoulous Multimedia » ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamée des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.**

- Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'Intervenant dans l'exécution de sa mission, « Neoulous Multimedia » ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours d'une intervention ou préalablement à une intervention, notamment en cas de panne des équipements.

## **Article 6. Tarifs**

Les tarifs applicables au Client sont ceux communiqués sur le site [www.neoulous-multimedia.fr](http://www.neoulous-multimedia.fr) ou lors de l'intervention d'un technicien au Domicile du Client. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont disponibles sur [www.neoulous-multimedia.fr](http://www.neoulous-multimedia.fr).

« Neoulous Multimedia » se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment mais s'engage à appliquer les tarifs en vigueur lors de la souscription de la prestation par le Client.

En cas de demande de séances supplémentaires de la part du Client au cours ou à l'issue d'une prestation de services, les tarifs applicables seront ceux en vigueur au jour de la demande du Client, tarifs qui lui auront été communiqués

préalablement. Au vu de ces tarifs et des conditions de la prestation, le Client décide alors de confirmer ou non sa demande de séance(s) supplémentaire(s).

**Les tarifs des forfaits sont limités à une présence maximale de 2h pour le 1<sup>e</sup> appareil, 3h pour 2 appareils et 4h pour 4 appareils à traiter.**

#### **Article 7. Souscription de la prestation – Modalités de paiement**

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement : liquide, chèque, CB, prélèvement SEPA.

Il est précisé que lors de chaque intervention, le Client se verra remettre un bon d'intervention dans lequel sera indiqué entre autres les prestations effectuées par l'Intervenant (détail des tâches accomplies, heures d'arrivée et de départ) ainsi que le paiement du solde de la commande en fin de prestation.

Une fois l'intervention réalisée, le Client pourra s'il le désire recevoir une facture par courriel ou sur papier (en fonction de la demande du Client).

« Neoulous Multimedia » se réserve le droit de refuser toute commande d'un client avec lequel existerait ou aurait existé un litige quant au paiement d'une commande antérieure passée avec « Neoulous Multimedia » ou avec un autre professionnel.

Il est convenu qu'en cas de recouvrement amiable ou judiciaire des sommes éventuellement dues, il sera appliqué une majoration de 10% à titre de clause pénale.

#### **Article 8. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance et d'achat à domicile.**

En cas de souscription de la prestation de services à domicile par téléphone ou au domicile du Client, ce dernier dispose d'un droit de rétractation de 14 (quatorze) jours francs à compter de la conclusion du contrat de prestation. Lorsque le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

L'attention du Client est attiré sur l'obligation dont il est redevable de payer des frais lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation d'un contrat de prestation de service dont il a demandé expressément l'exécution avant la fin du délai de rétractation conformément à l'article L 121-17 du Code de la consommation.

**Le droit de rétractation ne peut être exercé dans l'un des deux cas suivants :**

- Lorsqu'une **prestation de service est pleinement exécutée par « Neoulous Multimedia » avant la fin du délai de rétractation** et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du Client et renoncement exprès à son droit de rétractation ;

- Lorsque **le Client aura sollicité une intervention à réaliser en urgence à son Domicile et expressément sollicitée par lui** dans la limite des travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par tout moyen et notamment par courriel.

#### **Article 9. Service Clientèle**

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut nous contacter par :

- Site Web : [www.neoulous-multimedia.fr](http://www.neoulous-multimedia.fr)
- E-mail : [info@neoulous-multimedia.fr](mailto:info@neoulous-multimedia.fr)

#### **Article 12. Droit applicable et litiges**

Les présentes conditions générales de prestation de services et le contrat de prestation de service à domicile « Neoulous Multimedia » sont soumis au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client ou au Bénéficiaire de se rapprocher du service Clientèle « Neoulous Multimedia » afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.