



Conditions Générales de Prestations de Services

Applicables au 01 janvier 2020 et modifiables sans préavis.

Article 1 – Définitions

On entend par « JLPI », Entreprise individuelle « JLPI » est une entreprise de services à domicile de dépannage, d'assistance, de conseils, de formation, de création web, création artistique, de photographie et de toutes autres PRESTATIONS de services en relation avec les nouvelles technologies (dont l'informatique).

Dans le cadre du présent contrat, « JLPI » s'engage à se donner tous les moyens nécessaires à la réalisation de sa mission. L'intervention ne saurait en aucun cas être considérée comme valant acceptation d'une obligation de résultat.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS » le bénéficiaire des PRESTATIONS de « JLPI ».

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par « JLPI » sur le site du CLIENT.

On entend par « PRODUITS » toutes les solutions commerciales que « JLPI » propose au « CLIENT » pour régler les PRESTATIONS.

On entend par « PANNES », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT.

Article 2 - Application des conditions générales de prestations de services

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du client. En conséquence, le fait de solliciter les services JLPI emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de prestations de services.

Article 3 - Formation du contrat

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire d'un appel au numéro de téléphone de la société JLPI, portable, fixe ou par e-mail à l'adresse suivante : contact@jlpi.pro, ou encore par contact d'un des collaborateurs de « JLPI ». De convention expresse entre le CLIENT et « JLPI », 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 « JLPI » la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés ainsi que des formulaires « Fiche d'intervention ».

Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des prestations effectuées par « JLPI ».

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. En conséquence toute commande faite sans autorisation des parents ou tuteur légal sera présumée jugée par leurs parents ou tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste ; dans le cas contraire ceux-ci devront fournir une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

Article 4 - Tarifs et règlement

Les tarifs des interventions sont stipulés sans TVA, sans aucun escompte.

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au moment de la prise de rendez-vous.

Toutes prestations réalisées par « JLPI » en accord avec le CLIENT et chez ce dernier donne lieu à une facturation minimale d'une heure plus le déplacement et ce quelle que soit la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci.

Toute heure entamée est due, l'heure commence à l'arrivée du technicien sur site et fini à son départ, ou à début de la prise en main et à sa fin.

Exemple :

- Une prestation sur site de 1h10, engendre une facturation d'un déplacement plus deux heures de prestation.
- Une prise en main à distance de 15min engendre une facturation d'une heure de prestation.

Les tarifs se composent d'un déplacement et d'une prestation horaire réalisés chez le CLIENT, ou d'heure de prestation à distance.

Ils sont stipulés sur la fiche d'intervention de « JLPI » et sont payables à la fin de l'intervention.

Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre « JLPI ». En espèces directement au technicien sur place contre reçu. Une facture est ensuite envoyée par courrier ou par e-mail au CLIENT.

Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée en raison de l'absence du CLIENT au rendez-vous fixé avec « JLPI », la prestation sera facturée à hauteur du forfait déplacement, non remboursable.

« JLPI » s'engage en cas de surcoût imprévisible de l'intervention à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation.

Le cas échéant, « JLPI » sera dans l'obligation de facturer au client la durée déjà réalisée de la prestation au tarif prévu et avec un minimum d'une heure d'intervention.

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer de plein droit des intérêts de retard équivalant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur ainsi que le paiement de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'une somme de 40€, prévue à l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

Article 5 - Contenu des prestations

« JLPI » propose des services autour du dépannage, de l'installation et de la formation sur les équipements numériques du marché ainsi que la vente de matériel informatique, la mise en place de service WEB.

Cette prestation de service a lieu sur le site du CLIENT ou si nécessaire à l'atelier de « JLPI » sur les équipements du CLIENT.

Le CLIENT doit pouvoir fournir à « JLPI » tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et l'ensemble des licences logiciels enregistrées sur l'équipement. Le technicien peut décider d'interrompre à tout moment l'intervention dans le cas où ce dernier suspecte le CLIENT de ne pas l'avoir averti d'avoir modifié son équipement ou si le CLIENT ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession.

Enfin, « JLPI » peut immédiatement cesser l'intervention si le technicien considère que les conditions de travail sur le site sont de nature à mettre sa sécurité en danger. Dans tous les cas où la prestation est interrompue par le technicien pour quelques causes que ce soit, la prestation sera due à hauteur du temps passé sur le site du CLIENT.

Article 6 - Pertes de données

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le CLIENT demeure responsable des données présentes sur son installation informatique. En conséquence, la responsabilité de « JLPI » ne peut être engagée en cas de perte de données.

Le CLIENT reconnaît que « JLPI » ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages et intérêts liés à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques. En cas de perte de données, l'indemnisation pour les dommages et intérêts ne pourra en aucun cas dépasser le montant de la prestation effectuée.

Il est précisé que « JLPI » ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, lié à ces données, résultant de l'intervention du technicien de « JLPI » sur les supports informatiques du CLIENT, quelles que soient les causes de ces dommages.

Cette clause vise à définir clairement les responsabilités et les limites de « JLPI » en matière de perte de données, et elle est valable sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la part de « JLPI ».

Article 7 - Sauvegardes

Le CLIENT est responsable de la mise en place et de la gestion appropriée des sauvegardes de ses données. Il lui incombe de s'assurer que des procédures adéquates de sauvegarde sont régulièrement effectuées et que les données sont sauvegardées dans des emplacements sécurisés. « JLPI » ne peut être tenu responsable des conséquences découlant de l'absence ou de l'échec des sauvegardes effectuées par le CLIENT.

Le CLIENT est vivement encouragé à effectuer des vérifications régulières pour s'assurer que les sauvegardes sont complètes, fiables et accessibles en cas de besoin. En cas de problème ou de défaillance des sauvegardes, le CLIENT doit en informer immédiatement « JLPI » afin que des mesures correctives appropriées puissent être prises.

Il est important que le CLIENT comprenne que « JLPI » n'est pas responsable des pertes de données résultant d'un défaut de sauvegarde ou d'une mauvaise gestion des sauvegardes effectuées par le CLIENT lui-même.

En acceptant cette charte, le CLIENT reconnaît et accepte sa responsabilité quant à la gestion et à la vérification de ses sauvegardes de données.

Article 8 - Obligations et responsabilité

« JLPI » s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au CLIENT, sauf dans les hypothèses où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.

« JLPI » s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à la bonne exécution de la prestation. Le CLIENT reconnaît que « JLPI » n'est soumis qu'à une obligation de moyens mais en aucun cas a une obligation de résultats. « JLPI » ne sera pas tenue 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.

Le CLIENT accepte expressément que « JLPI » ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels intervenus lors de la réalisation des prestations. Le CLIENT a eu connaissance de ce que sa propre intervention ou celle d'un technicien de « JLPI » sur un de ses équipements entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de « JLPI ».

Article 9 - 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 que « JLPI » puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition du technicien « JLPI » 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 se doit d'informer le technicien sur l'historique de l'apparition de la panne.

Article 10 - Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés sur le site internet de « JLPI » n'ont pas de caractère contractuel.

Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. « JLPI » ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

Article 11 – Revente de progiciels

Dans le cadre de son activité, JLPI propose la vente de logiciels ou progiciels provenant de différents éditeurs, ainsi que des contrats de service ou de mise à jour associés à ces logiciels. Il est important de noter que JLPI n'assume pas l'engagement ni la responsabilité à la place des éditeurs. Chaque éditeur possède ses propres conditions générales de services, et il incombe au client de se tenir informé de ces conditions.

La date de début d'abonnement correspond à celle figurant sur les factures communiquées au client et/ou à la date anniversaire de la vente du logiciel. L'abonnement est initialement conclu pour une période de 12 mois, sauf exception. À l'issue de cette période initiale, l'abonnement est automatiquement reconduit tacitement par périodes successives de 12 mois, sauf exception, au tarif en vigueur de l'année de renouvellement.

Le renouvellement de l'abonnement est soumis aux conditions générales de vente (CGV) en vigueur à la date du renouvellement. Cependant, le client a la possibilité de résilier l'abonnement jusqu'à 2 mois avant l'expiration de la période d'abonnement en cours, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective à partir de la date anniversaire de l'abonnement.

Il est essentiel que le client prenne connaissance et comprenne les termes des CGV de chaque éditeur et des conditions spécifiques liées à l'abonnement, afin d'être pleinement informé de ses droits et obligations.

Article 12 - 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 « JLPI » à communiquer ces données à des entreprises tierces.

A défaut, le CLIENT informera « JLPI » de son refus de voir ses données personnelles utilisées en adressant un courrier recommandé avec accusé de réception à « JLPI » en indiquant ses nom, prénoms, adresse, adresse e-mail afin que « JLPI » puisse faire le nécessaire.

Sauf indication contraire, il est entendu que « JLPI » pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du CLIENT et de la première lettre du nom du CLIENT.

Pour toutes informations complémentaires, merci de prendre contact avec nous par email à rgpd@jlpi.pro.

Article 13 – Confidentialité

Une charte de confidentialité interne rigoureuse chez « JLPI » garantit aux clients le respect total de leurs informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques. Toutes les données, qu'elles soient personnelles ou non, de nos clients sont obligatoirement stockées sur des serveurs sécurisés protégés par des mots de passe, voire cryptées.

« JLPI » s'engage formellement à ne divulguer aucune information permettant à des tiers d'accéder directement ou indirectement aux détails des interrogations effectuées par le CLIENT.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du CLIENT contiendraient des informations, données ou images qui seraient en violation de la loi, « JLPI » se réserve le droit de les signaler aux autorités judiciaires compétentes.

Enfin, il est important de souligner que « JLPI » ne peut être tenue responsable si une autorité judiciaire compétente demande la remise des supports informatiques de clients contenant des informations, données ou images sanctionnées par la loi.

Article 14 - Loi applicable

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

Article 15 - 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 du Havre, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Fait à :

Le :

Signature :

Nom, qualité du signataire et cachet