

## Conditions générales de service

[Lire la police de vie privée \(RGPD\) :](https://www.central-informatique.com/RGPD-Riom.pdf)  
<https://www.central-informatique.com/RGPD-Riom.pdf>

### **ARTICLE 1 :**

Les présentes conditions générales de service d'Informatique Service, 63119 Châteauguay sont portées à la connaissance du client sur le site [www.central-informatique.com](http://www.central-informatique.com). Le fait de solliciter les services d'Informatique Service emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente. Toutes autres conditions n'engagent l'entreprise Informatique Service qu'après confirmation écrite de sa part.

### **ARTICLE 2 :**

Horaires (hors congés annuels) : du Lundi au Vendredi de 08h00 à 19h00 pour l'accueil téléphonique et de 08h00 à 09h00 pour la permanence téléphonique.

### **ARTICLE 3 :**

Condition d'accès aux services : Le client déclare être âgé d'au moins 18 ans, ou être titulaire d'une autorisation parentale lui permettant de faire appel aux Services, et avoir la capacité juridique. Le client s'engage à communiquer ses coordonnées exactes : • nom et prénom • adresse du lieu d'intervention • numéro de téléphone joignable. Le client s'engage à communiquer explicitement la raison de sa demande ainsi que la finalité recherchée pour l'intervention.

### **ARTICLE 4 :**

Intervention et SAV : Toute demande ne pourra être honorée que sur disponibilité du technicien d'Informatique Service.

### **ARTICLE 4 :**

Tarifs et paiement : Les tarifs des prestations de services sont exprimés en Euros et s'entendent toutes taxes comprises. Ils peuvent être modifiés à tout moment et sans préavis. A ce prix, il convient d'ajouter, les frais de

déplacements calculés en fonction de la distance du client, au plus court, soit du centre de Clermont-Ferrand, soit du centre de Riom. Une facture est envoyée par courrier ou mail au client après l'intervention. La prestation est payable comptant le jour de l'intervention sauf entente avec Informatique Service dans un délais maximum d'un mois après réception de la facture. La première demi-heure est indivisible et totalement due. Une tarification à la demi-heure est ensuite appliquée.

#### **ARTICLE 6 :**

**Commandes du service : La formation du contrat se réalise par l'intermédiaire des numéros téléphoniques 04.73.35.75.60, 06.34.54.53.86, par fax au 09.57.89.63.63**

**ou par e-mail à l'adresse suivante : [riom@informatique-clermont.fr](mailto:riom@informatique-clermont.fr)**

**. Si le client souhaite passer commande, il devra donc contacter Informatique Service par téléphone, email ou par fax. A cet effet, il s'identifiera, selon les indications qui lui seront demandées. Un complément d'information pourra lui être demandé par la suite pour assurer la qualité et la sécurité de la livraison. Une estimation du coût total de l'intervention peut être demandée par le client. Cette estimation n'est en aucun cas définitive et n'engage en aucun cas la responsabilité d'Informatique Service. Le client ayant choisi les services proposés, confirmera définitivement sa commande de vive voix par téléphone et validera ainsi automatiquement son engagement et son acceptation des Conditions Générales de Service. Aucune annulation unilatérale de commande ne sera acceptée sans l'accord de l'entreprise Informatique Service.**

#### **ARTICLE 7 :**

**Défaut / Retard de paiement : Tout défaut de paiement des sommes dues à Informatique Service annulera toute responsabilité résultant de l'intervention réalisé et Informatique Service se réserve le droit de saisir la juridiction compétente afin d'obtenir le paiement des sommes susvisées.**

#### **ARTICLE 8 :**

**Perte de données : Le client est seul responsable de l'intégrité de ses données et des moyens de stockage utilisés. Le client s'engage à sauvegarder ses données avant toute intervention matérielle et logicielle. Dans le cadre de ces prestations de services, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité d'Informatique Service ne peut donc être engagée de ce chef. Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des**

dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques. Le cas échéant, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au montant de la prestation.

#### **ARTICLE 9 :**

**Garantie et responsabilité d'Informatique Service : 10.1** La responsabilité d'Informatique Service ne peut être mise en cause pour un dommage au client, ou à sa solution informatique, causé par une intervention non souhaitée par le client ou une erreur de manipulation.

#### **10.2**

Dans le cadre de la garantie sur site : en cas de suspicion, d'un même problème réapparu, par Informatique Service, le technicien vous est envoyé sous 72h. Dans le cas où la prestation vendue par Informatique Service s'avère être différent du nouveau problème, le déplacement ainsi que l'intervention du technicien vous seront facturés au tarif en vigueur.

#### **10.3**

Informatique Service ne peut être tenu responsable des problèmes d'incompatibilité avec du logiciel ajouté après notre intervention.

#### **ARTICLE 10 :**

**Confidentialité :** Informatique Service s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client. Aucune donnée du client ne sera partagée avec un tiers. Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, Informatique Service se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

#### **ARTICLE 11 :**

**Protection et conservation des données personnelles (Règlement UE 2016 / 679) :** Informatique Service, sous la responsabilité de Damien Pointud, respecte la vie privée de ses clients et s'engage à ce que toutes les informations qu'il recueille permettant d'identifier ce dernier soient considérées comme des informations confidentielles. Les données client sont collectées sur la base du consentement de la personne pour la bonne exécution des services proposés par Informatique Service. Les identités et adresses postales du client sont conservées en vertu d'une durée légale pour un suivi comptable. D'autres informations client permettant un suivi de service (téléphone, mail, logiciel, identifiants, devis/factures), peuvent être conservés le temps nécessaire au bon déroulement du partenariat entre le client et Informatique Service. Les logiciels tiers traitant ces données sont

**eux-mêmes en conformité avec la réglementation (EBP, OVH) et protégé par des systèmes de sécurité incluant « pare-feu et antivirus » destinée aux grandes entreprises. Les données client les plus sensibles (identifiants de comptes) sont sécurisées par mot de passe puis cryptées et ne sont enregistrées sur aucun support mutualisé et/ou partagé. Seul Damien Pointud a accès aux données client. Conformément au règlement européen sur la protection des données personnelles UE 016/679 (RGPD), le client peut exercer son droit d'accès aux données le concernant, de rectification, d'effacement, demander une limitation du traitement, s'y opposer ou en demander la portabilité en contactant : [rgpd@central-informatik.com](mailto:rgpd@central-informatik.com). Le client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.**

**Lire également la police de vie privée (RGPD) du site internet : <https://www.central-informatique.com/RGPD-Riom.pdf>**

**ARTICLE 12 :**  
**Divers Litige : en cas de litige, seul le Tribunal de Commerce de Clermont-Ferrand sera compétent.**

Le 14.09.2018