

# Conditions Générales de Vente

Mise à jour : 19 juin 2020

Les conditions générales de vente suivantes s'appliquent aux achats de prestations de services réalisées sur le site [www.dominiquebertrand.net](http://www.dominiquebertrand.net) ou par téléphone auprès du service Assistance **DB**.

Le service Assistance **DB** est un service opéré par l'entreprise **DB** - Dominique Bertrand, domiciliée au , 52 rue de Verneuil - 75007 Paris et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 422 246 660.

Les prestations délivrées dans le cadre du service Assistance **DB** sont des prestations de dépannage et de support informatique délivrées à distance.  
Assistance **DB** ne fait pas de réparation physique, mais peut être amené à mettre en relation le Client avec des partenaires dédiés.

## Définition

**Prestation** : Résolution à distance d'un problème informatique dans le cadre de la délivrance d'un service facturé.

**Prestataire** : L'entreprise **DB** - Dominique Bertrand qui opère le service Assistance **DB** et qui délivre les Prestations.

**Client** : Personne physique ou morale qui passe commande d'une Prestation auprès du Prestataire.

**Conseiller technique** : toute personne physique désignée par le Prestataire qui exécute la Prestation pour le compte du Prestataire auprès du Client.

**Equipement informatique** : tout ordinateur, tablette ou smartphone sur lequel la Prestation est exécutée, à l'exception de matériels prototypes et de Périphériques.

**Périphérique** : matériel (hors Equipement informatique) connecté à un Equipement informatique pour son utilisation (par exemple : imprimante, scanner, casque audio...)

**Intervention** : L'exécution de la Prestation par un Conseiller technique sur un ou plusieurs créneaux horaires.

Le Client déclare avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente avant de passer sa commande pour une Prestation auprès du Prestataire.

**Inscription** : Le Client doit fournir un nom, une adresse e-mail et un numéro de téléphone valides pendant le processus d'inscription. Le Client doit mettre à jour et maintenir ces informations à jour le cas échéant.

Le Client est responsable du maintien de la confidentialité de ses mots de passe et est entièrement responsable de toutes les activités qui se déroulent sous ses compte et mot de passe. Si le Client soupçonne une utilisation non autorisée de son compte, il accepte de changer immédiatement son mot de passe et d'en aviser Le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit, mais n'est pas tenu, de suspendre tout compte sur des soupçons d'utilisation non autorisée. Toutes les actions effectuées sur le compte par le biais de l'identification d'un Client seront considérées comme l'action du Client en vertu de la responsabilité de ce Client.

## **Délivrance de la Prestation**

Les Prestations délivrées par les Conseillers techniques du Prestataire au Client sont décrites sur le site [www.dominiquebertrand.net](http://www.dominiquebertrand.net).

Nos Prestations sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site.

Le Client commande une Prestation sur le site ou par téléphone et communique ses numéros de carte de crédit pour garantir le paiement à l'issue de l'exécution de la Prestation. Dans l'hypothèse où le descriptif de la Prestation est large et recouvre une diversité de situations et de résolutions, le Client et le Conseiller technique définissent ensemble au début de l'Intervention le périmètre exact attendu.

Le Prestataire se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre Equipement informatique notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

Pour une assistance en ligne, le Client doit disposer d'un service internet en état de fonctionnement avec un débit suffisant. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de ne pas pouvoir assister en ligne le Client si le service internet n'est pas en état de fonctionnement ou ne dispose pas d'un débit suffisant.

Pour une assistance téléphonique, le Client doit disposer d'une ligne téléphonique en état de fonctionnement avec un débit suffisant. Le Prestataire ne peut être tenu responsable de ne pas pouvoir assister téléphoniquement le Client si la ligne téléphonique n'est pas en état de fonctionnement ou ne dispose pas d'un débit suffisant.

## Déroulement des Interventions

Lors de sa commande, le Client choisit le créneau horaire dans lequel il souhaite que le Conseiller technique du Prestataire lui téléphone. Le Client doit fournir au moment de sa commande un numéro de téléphone valide pour permettre l'appel. Le Conseiller technique du Prestataire essaie de téléphoner au Client dans le créneau horaire sélectionné. Même s'il fait tout son possible pour assurer cet appel dans le créneau horaire sélectionné, le Prestataire n'a aucun engagement formel pour le réaliser exactement à ce moment.

Nos descriptifs de Prestations sont larges et recouvrent une diversité de situations et de résolutions. En conséquence, le Client et le Conseiller technique définissent ensemble au début de la Prestation l'Intervention exacte attendue.

L'intervention démarre alors, et le Client renonce dès ce moment expressément à son droit de rétractation. Toutefois, si le Client demande à stopper l'Intervention alors qu'elle a démarré, le Conseiller technique y mettra fin mais la totalité du prix de l'Intervention reste dû.

Le Conseiller technique essaie lors de l'Intervention de prendre la main à distance sur l'Équipement informatique du Client. Il est cependant possible que la prise en main ne puisse pas être réalisée pour des raisons techniques. Dans ce cas, le Conseiller technique essaie de trouver des moyens autres pour exécuter l'Intervention.

L'Intervention peut être réalisée en une seule fois dans le cadre d'un seul appel ou en plusieurs fois dans le cadre de plusieurs appels ayant lieu le même jour ou répartis sur des jours différents.

La durée de l'Intervention n'est pas définie. Seule une durée minimale d'un quart d'heure est obligatoirement due à la prise de commande. Cette durée est ensuite déduite du temps passé réellement.

Dans tous les cas, le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens, et non de résultats.

L'Intervention inclut ou non une aide à distance du Client, sous la direction du Conseiller Technique. Cette aide à distance du Client ne saurait donner droit à quelque remise sur la Prestation commandée par le Client.

Tout nouveau problème ou dysfonctionnement de l'Équipement informatique hors du champ de l'Intervention définie au préalable entre le Conseiller technique et le Client résultant d'une manipulation du Client suite à la mauvaise application des indications données par le Conseiller technique au Client ne rentre pas dans la responsabilité du Prestataire quant à l'Intervention en cours et dispense le Prestataire de tout dédommagement.

## Prix des Interventions



Les prix des Interventions sont indiqués sur le site [www.dominiquebertrand.net](http://www.dominiquebertrand.net). Les prix valables sont ceux indiqués sur le site au moment où la Prestation est commandée.

Le Client se fait confirmer, suite au diagnostic réalisé avec le Conseiller Technique, le périmètre exact de la Prestation et le prix associé, et donne son accord. Cet accord est concrétisé par la saisie des informations de sa carte de crédit ou tout autre moyen de paiement accepté par le Prestataire, via le **service Paypal**, pour garantir le paiement à l'issue de l'exécution de la Prestation.

A la fin de la bonne réalisation de l'intervention, le Conseiller Technique en informe le Client et procède à la facturation et au paiement de la Prestation.

Vous recevez une facture électronique et disposez à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier.

Tous les tarifs sont indiqués en euros TTC (toutes taxes comprises). Une attestation annuelle vous sera envoyée afin de bénéficier de la réduction fiscale liée au service à la personne.

Toute prestation dont l'Intervention a commencé mais ne peut se terminer par acte ou décision volontaire du Client est due dans sa totalité.

## Garantie service après-vente

Nos Prestations sont garanties 72 heures à compter de la fin de l'Intervention. Durant ce délai, le Client peut solliciter le Prestataire pour faire jouer cette garantie. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à l'Intervention initiale du Prestataire sur votre Equipement informatique, survenant dans le délai susvisé après la fin de l'Intervention sur votre Equipement informatique, le Prestataire prendra en charge la remise en état de votre Equipement informatique sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée par le Client à son Equipement informatique.

Au-delà de 72 heures à compter de la fin de l'Intervention, la bonne réalisation de la Prestation ne peut plus être contestée et aucune réclamation autour de la facturation ou du paiement ne peut être prise en compte.

## **Responsabilité du Prestataire**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour assurer le succès des Interventions des Conseillers techniques. Le Prestataire s'engage notamment à recruter des Conseillers techniques compétents, à les encadrer, à les former et à mettre à leur disposition les outils et connaissances nécessaires pour l'exécution des Prestations.

Le bon fonctionnement de l'Équipement informatique du Client pouvant dépendre de l'opérateur Télécom ou FAI du Client, en aucun cas le Prestataire ne peut se substituer au Service Client de l'opérateur Télécom ou FAI du Client. Le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la non-réparation de l'Équipement informatique du Client si le Prestataire conclue que la cause du problème provient de l'opérateur Télécom ou FAI du Client.

Le Prestataire ne s'engage absolument pas sur le résultat de l'Intervention dont le succès dépend de divers autres facteurs indépendants de la qualité de l'exécution de la prestation.

Le Prestataire décline toute responsabilité envers le Client ou toute autre personne pour toute perte de jouissance, de données, de clientèle ou tout manque à gagner, quels qu'ils soient, et tous dommages spéciaux, connexes, indirects, consécutifs ou punitifs quels qu'ils soient et quelle qu'en soit la cause (même si le Prestataire a été averti de la possibilité de ces dommages), y compris les pertes et les dommages (a) ceux résultant d'une perte de jouissance, d'une perte de données ou d'un manque à gagner, prévisibles ou non, (b) ceux basés sur un quelconque fondement de responsabilité, y compris le manquement à un contrat ou une garantie, la négligence ou toute autre action délictueuse ; (c) ceux résultant de toute autre réclamation découlant ou entrant dans le cadre de l'utilisation par le Client des Services ou des Logiciels ou de l'accès à ceux-ci. Aucune disposition des Conditions ne limite ou n'exclut la responsabilité du Client en cas de négligence grave, de faute intentionnelle de la part du Prestataire ou de ses employés, ou en cas de décès ou de lésions corporelles.

La responsabilité du Prestataire est en tout état de cause limitée au prix payé pour la Prestation.

## **Obligations du client**

Il appartient au Client préalablement au début de l'Intervention sur son Équipement informatique de sauvegarder l'ensemble des données. Le Prestataire ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

Le Client s'engage à être disponible pendant tous les créneaux de l'Intervention, et à collaborer avec le Conseiller technique pour l'exécution de la Prestation.

Durant l'Intervention, le Client peut être amené à intervenir sur son Équipement informatique, sous les ordres stricts du Conseiller Technique.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire un numéro de téléphone valide pour permettre l'appel par ses Conseillers techniques.

A la fin de l'Intervention, le Client s'engage à confirmer, de bonne foi, avec le Conseiller technique le succès ou l'échec de la Prestation.

### **Confidentialité des données**

Le Prestataire est amené à collecter certaines données personnelles du Client dans ses bases de données. Ces données sont nécessaires pour la gestion et l'exécution des Prestations. Ces données incluent des informations administratives sur le Client et des informations techniques sur ses Equipements Informatiques. Le Prestataire s'engage à préserver la confidentialité de ces informations.

Les séances de prise en main à distance sont enregistrées et conservées pendant une durée d'un mois maximum. Le Prestataire se réserve la possibilité de conserver certains enregistrements après en avoir supprimé toute information confidentielle à des fins d'analyse et de formation.

En vertu des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2004-801 du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ses données auprès du Prestataire qu'il peut exercer par courrier électronique en l'adressant à [sap@dominiquebertrand.net](mailto:sap@dominiquebertrand.net).

### **Cookies**

Un "cookie" est un petit fichier texte contenant un identifiant unique que notre serveur Web envoie au navigateur d'un utilisateur, et peut être stocké sur le disque dur d'un utilisateur. Les cookies sont nécessaires pour utiliser les Services. Si votre navigateur est réglé pour rejeter les cookies, votre utilisation des Services est susceptible d'être interrompue.

### **Modification de ces Conditions Générales de Ventes**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales de Ventes à tout moment, aussi nous vous invitons à les examiner fréquemment. Si des modifications importantes sont apportées à ces Conditions Générales de Ventes, nous vous en informerons ici, par courriel à l'adresse que vous nous avez déclarée ou au moyen d'un avis sur la page d'accueil du Site.

#### **Loi applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

#### **Tribunal compétent**

En cas de litige, la résolution est soumise au tribunal de Paris.