

# Conditions Générales de Vente de la société ABC Instal SNC

Version 1.1 du 08/10/2008

## Article 1. - Définitions

ABC Instal est une société en nom collectif, enregistrée au tribunal de Commerce de Luxembourg sous le numéro B 141919. Son siège social est situé au 52, avenue de la Libération, L-4797 LINGER. ABC Instal, société de services à domicile fournit toute prestation de services relative à l'informatique et aux nouvelles technologies (notamment de l'assistance, des conseils, de la formation et du dépannage informatique).

Le CLIENT, désigne le bénéficiaire des prestations fournies par ABC Instal. PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à domicile commercialisés par ABC Instal. La PANNE désigne tout dysfonctionnement informatique qu'il soit d'origine matérielle (défectuosité d'un composant) ou logicielle. INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la prestation demandée.

## Article 2. - Application des conditions de vente

Les présentes conditions générales de vente sont portées à l'attention du CLIENT par des liens hypertextes présents en bas de toutes les pages du site abcinstal.com. Elles sont également jointes à tout bon de commande ou bon d'intervention remis au CLIENT chez lui, lors de l'INTERVENTION. Par conséquent, passer commande implique pour le CLIENT, l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions générales de ventes.

## Article 3. - Passage de commande

Pour passer commande, le CLIENT a, à sa disposition, un numéro de téléphone et un formulaire de contact. Il est convenu entre Le CLIENT et ABC Instal que la validation de ce formulaire par le CLIENT vaudra signature, consentement irrévocable du CLIENT et preuve du contrat et connaissance des prix. Suite à cette prise de commande, le CLIENT recevra un courrier électronique confirmant la validité de la prise de commande. Il est expressément convenu, entre le CLIENT et ABC Instal, que les enregistrements électroniques conservés par ABC Instal pourront être apportés comme consentement de preuve par écrit des obligations contractés par les parties.

## Article 4. - Rendez-vous et délais d'intervention

ABC Instal intervient exclusivement au domicile du CLIENT et uniquement à sa demande expresse. Au préalable à toute Intervention, le CLIENT et ABC Instal auront convenu d'une date, d'un horaire et du lieu d'intervention. Si le CLIENT ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu et à l'heure convenue, ABC Instal ne pourra pas assurer ses PRESTATIONS. Dans ce cas, ABC Instal se réserve le droit de facturer les frais et temps de déplacement de son technicien ainsi que l'éventuel temps d'attente, avec une facturation minimum d'une demi-heure. Cette facturation ne sera pas remboursable et ne donnera lieu à aucune compensation, quelque soit la ou les prestations commandées.

En cas de force majeure, le retard ou l'absence du technicien sur le lieu de rendez-vous, ne pourra donner lieu à l'annulation des prestations commandées ni à l'application de pénalités ou au versement de dommages et intérêts au client. On entend par cas de force majeure, une panne, un incendie, une grève ou des difficultés d'approvisionnement.

## Article 5. - Nature des prestations

Les prestations de ABC Instal sont destinées :

- A conseiller, assister, informer et former le CLIENT ou toute personne désignée par lui.
- A installer, configurer, optimiser et dépanner les équipements informatiques (matériels et logiciels) appartenant au client.

Cette liste non-exhaustive est susceptible d'être modifiée. ABC Instal est libre d'ajouter ou supprimer tout service (entrant dans le cadre des services à la personne) qu'il jugera utile, afin de répondre à la demande du marché et de maintenir une qualité optimale à ses prestations.

## Article 6. - Conditions de réalisation des prestations

Afin que le technicien de ABC Instal puisse réaliser les PRESTATIONS commandées dans des conditions optimales, le CLIENT s'engage à faciliter l'accès à son matériel et à fournir les licences d'utilisation des logiciels dont il dispose ainsi que tous les manuels techniques et notices d'utilisation nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS. ABC Instal, ne pourra pas réaliser les prestations si ces éléments manquent et se réserve le droit de refuser ou mettre fin à l'exécution d'une PRESTATION.

ABC Instal ne pourra pas assurer ces PRESTATIONS, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur ou aux règles de sécurité, si les équipements ont fait l'objet d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques, si l'accès au matériel informatique pour lequel une intervention à été demandée est partiellement ou

totalemment inaccessible ou si les lignes électriques ou téléphoniques du CLIENT présentent une défectuosité.

Si le technicien de ABC Instal juge que les conditions de travail dans les locaux du CLIENT mettent sa sécurité en danger ou s'il soupçonne le CLIENT d'avoir modifié son matériel sans l'en avertir ou si, le CLIENT ne possède pas les licences d'exploitation des logiciels et les notices techniques de son matériel, il peut cesser l'exécution d'une prestation. Dans ce cas le CLIENT se verra facturer l'ensemble de la prestation, quelque soit le montant de cette dernière.

## Article 7 : Obligations de ABC Instal

ABC Instal s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 5 des présentes conditions générales de ventes. Toutefois, certains facteurs tels que l'installation d'origine et la qualification de l'utilisateur échappant au contrôle de ABC Instal, il est convenu entre les parties que ABC Instal n'est tenu qu'à une obligation de moyens et non pas de résultats.

## Article 8 : Limites de responsabilité de ABC Instal

En aucun cas, et quelque soit la PRESTATION demandée, ABC Instal ne saurait être tenu pour responsable d'un endommagement et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du CLIENT, quelle qu'en soit la raison. Par conséquent, Le CLIENT prendra toute les précautions d'usage pour sauvegarder ses données, avant toute intervention de ABC Instal.

Dans le cas où le technicien de ABC Instal est amené à réaliser une sauvegarde des données du CLIENT à la demande expresse de celui-ci, le CLIENT reconnaît et accepte sans aucune réserve de dégager ABC Instal de toute responsabilité en cas de perte totale ou partielle de ces données personnelles.

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS de ABC Instal (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. En aucun cas, l'intervention de ABC Instal ne saurait être un prétexte à une extension ou substitution de garantie, pour quelque raison que ce soit. Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre ABC Instal pour quelque raison que ce soit. D'une manière générale, ABC Instal ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une PRESTATION demandée par le CLIENT.

## Article 9 : Les tarifs et Règlement

Les Tarifs des PRESTATIONS de ABC Instal sont exprimés en Euro et s'entendent toutes taxes comprises. Ces tarifs qui sont affichés sur le site abcinstal.com peuvent également être communiqués par téléphone au (+352) 621 77 29 52.

Lors de la prise de rendez-vous, les tarifs sont validés d'un commun accord entre le CLIENT et ABC Instal. Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur lors de la prise de rendez-vous. Toute intervention de ABC Instal chez le CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

Bien que le tarif d'une PRESTATION ait été validé d'un commun accord par le CLIENT et ABC Instal, le CLIENT a toute liberté pour refuser le commencement ou la fin d'une PRESTATION. Dans ce cas, ABC Instal se verra dans l'obligation de facturer une demi-heure d'intervention, non remboursable, quelque soit la PRESTATION commandée.

En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, ABC Instal s'engage à en informer le CLIENT qui est alors libre de mettre fin à la PRESTATION. Dans ce cas, ABC Instal facturera la PRESTATION déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

Le règlement de la PRESTATION par le CLIENT est fait en totalité dès la fin d'une PRESTATION. Ce règlement remis à l'intervenant de ABC Instal peut être fait en espèces ou par virement bancaire. Un rapport d'intervention et une facture sont remis au CLIENT, après le règlement.

## Article 10 : Confidentialité

Les intervenants de ABC Instal s'engagent à ne pas utiliser, conserver ou diffuser les données du CLIENT auxquelles ils auraient eu accès lors de l'exécution d'une prestation.

## Article 11 : Loi applicable & Tribunal compétent

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit Luxembourgeois. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du CLIENT et rien ne limite les droits statutaires du CLIENT en tant que consommateur. A ce titre, les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent pas dans le cadre du démarchage à domicile.

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