

Conditions générales de ventes

Le contrat est conclu entre 2BI-Informatique et le client.

Définitions

Le Client est la personne ayant

- passé commande d'une prestation de services à 2BI-Informatique
- Il a été informé des conditions générales de vente
- Il accepté intégralement ces conditions générales de vente en son nom et au nom du bénéficiaire.

Le Bénéficiaire est la personne au domicile de laquelle la prestation a lieu et qui constate que la prestation a satisfait ses besoins, le plus souvent le bénéficiaire est le client.

La Prestation correspond à une installation ou à un dépannage.

La Séance correspond en fonction de la prestation soit à une durée de temps convenue à l'avance soit à l'atteinte d'un résultat convenue à l'avance.

Un Forfait peut comprendre plusieurs séances.

L' Intervenant est la personne qui procède à l'installation ou au dépannage pour aider le bénéficiaire ou guide le bénéficiaire lors de sa formation.

Le ou les pré-requis correspondent à des conditions vérifiées avec le client ou le bénéficiaire lors du pré-diagnostic au téléphone pour que la séance se déroule tel que prévu.

Le pré-diagnostic est une évaluation des besoins du bénéficiaire, de la situation actuelle de son installation informatique et du de(s) problème(s) informatique(s) rencontré(s) par le bénéficiaire. Cette évaluation est faite sur la base d'un questionnaire administré par 2BI-Informatique au bénéficiaire par téléphone et permettant de choisir et d'équiper au mieux l'intervenant.

Clauses applicables aux installations

L'installation correspond à la mise en service d'un nouvel ordinateur, d'une connexion Internet, d'un nouveau périphérique ou d'un nouveau logiciel. Une fois la partie Installation complétée, le temps restant est dévolu à la prise en main du nouvel élément.

La séance est définie, en termes de durée et de prix, en fonction du nombre et du type d'équipements et/ou de services faisant partie de l'Installation.

Les pré-requis sont que le bénéficiaire dispose d'un ordinateur en bon état de fonctionnement et, selon les cas, dispose du matériel à installer en état de marche, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer. En cas d'installation Internet, les pré-requis supplémentaires sont que le bénéficiaire a obtenu les codes d'accès éventuels et la confirmation par son fournisseur d'accès Internet de l'activation effective de sa ligne ADSL et que la ligne ADSL est effectivement fonctionnelle.

Si le bénéficiaire choisit de prolonger la séance après réussite de l'installation et au-delà du temps prévu, le temps supplémentaire est du à l'issue de la séance au prix indiqué sur la grille de tarifs publics.

Si les conditions de pré-requis ne sont pas remplies ou si le bénéficiaire n'a pas prévenu du changement de ses besoins, le bénéficiaire pourra demander à l'intervenant 2BI-Informatique de l'aider à résoudre ses problèmes informatiques imprévus. Le temps passé sur ces problèmes se substitue alors au temps prévu pour la séance. 2BI-Informatique ne pourra être tenu responsable de ne pas résoudre les problèmes imprévus et, dans tous les cas, la séance est entièrement due.



Clauses applicables aux dépannages

Le Dépannage vise à établir un diagnostic et à mettre en œuvre une solution au(x) problème(s) informatique(s) rencontrés par le bénéficiaire.

Les dépannages correspondent soit à un tarif donné pour un résultat donné, soit à une facturation au temps passé, selon le pré-diagnostic établi au téléphone. Pour les dépannages facturés au temps passé et lorsque la première heure a été prépayée, le temps supplémentaire est dû à l'issue du dépannage au prix indiqué sur la grille de tarifs publics.

Le pré-requis est que les informations récoltées lors du pré-diagnostic téléphonique sont avérées.

Si les informations fournies par le bénéficiaire lors du pré-diagnostic sont avérées et que, pendant la première heure du Dépannage, l'intervenant constate que les problèmes ne peuvent être réglés dans les conditions actuelles (par exemples logiciels ou matériels manquants), il en avise le bénéficiaire et lui propose, soit directement soit après un appel au numéro de téléphone d' 2BI-informatique, une solution et un autre rendez-vous pour compléter le dépannage. Le bénéficiaire est libre d'accepter ou non cette solution, en cas de refus, seule la première heure est due.

Si un nouveau rendez-vous est pris, la séance ne fera que se poursuivre, le temps supplémentaire que durera le dépannage sera dû, mais, la première heure infractionnelle et les frais supplémentaires de déplacement ne seront qu'à payer une fois.

Si informations fournies par le bénéficiaire lors du pré-diagnostic sont incorrectes ou incomplètes, le bénéficiaire pourra demander à l'intervenant de l'assister avec ses problèmes informatiques imprévus. Le temps passé sur ces problèmes se substitue alors au temps prévu pour le dépannage.

2BI-Informatique ne pourra être tenu responsable de ne pas résoudre les problèmes imprévus et, dans tous les cas, la première heure du dépannage est due. Pendant la première heure du dépannage, l'intervenant peut établir un diagnostic et proposer au bénéficiaire, soit directement soit après un appel au numéro de téléphone d'2BI-Informatique, une solution immédiate ou lors d'un autre rendez-vous pour compléter le Dépannage.

Le bénéficiaire est libre d'accepter ou non cette solution ; en cas de refus, seule la première heure est due. Si un nouveau rendez-vous est pris, le prochain rendez-vous comptera comme une nouvelle séance : la première heure infractionnelle et les frais supplémentaires de déplacement seront à payer pour ce nouveau rendez-vous également.

Passation de commande

Le client dispose pour passer ou modifier sa commande du numéro de téléphone 06 08 03 04 70. Il est expressément convenu entre les parties que la prise d'un rendez-vous correspond à l'achat d'une séance.

Prise de rendez-vous pour la séance

Les séances ont lieu à la date, à l'heure et au domicile du bénéficiaire tel que convenu au moins 48 heures à l'avance par le bénéficiaire et 2BI-Informatique.



Tarifs applicables

Les tarifs applicables sont ceux communiqués sur le site ou par téléphone.

Modalités de paiement

La prestation est payable en début ou en fin de première séance, par chèque à l'ordre de Coagir ou par espèces.

Absence de responsabilité quant aux données

Dans le cadre de la prestation, le bénéficiaire reste responsable des données présentes sur son installation informatique et/ou numérique, la responsabilité de 2BI-Informatique ne peut donc être engagée de ce chef ni directement ni indirectement et ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques fixes ou amovibles.

Application de la législation sur la propriété intellectuelle

2BI-Informatique ne pourra aider le bénéficiaire ni à apprendre l'utilisation de logiciels visiblement piratés ni à effectuer des activités contrevenant au Code de la propriété intellectuelle. Le bénéficiaire reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'utilisation prévues dans la licence de tous les logiciels installés par l'intervenant 2BI-Informatique avec son accord.

Application de la loi Informatique et Libertés

2BI-Informatique respecte la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, protège la confidentialité de vos données personnelles et ne les communique pas à des tiers, sauf votre accord préalable. Conformément à la loi Informatique et liberté, le client et le bénéficiaire disposent d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Toute demande est à adresser à 2BI-Informatique au 7, rue du séminaire 63100 Clermont-Ferrand en indiquant nom, prénom et adresse, et l'objet de votre demande afin que 2BI-Informatique puisse faire le nécessaire dans les meilleurs délais.

