

PERONNE BUREAU

Particuliers
et Professionnels

L'expérience et le service en plus !

Tél : 03 22 84 06 41 - Fax : 03 22 84 55 55

@ : contact@peronnebureau.fr

Solutions Informatiques
Systèmes d'Impression
Fournitures de Bureau
Gestion Documentaire
Mobilier de Bureau
Consommable Informatique

Conditions général de vente :

La société **PERONNE BUREAU SARL MOMATECH**, dont le siège social est 9, rue de Madrid ZAC du Mont Saint Quentin 80200 Péronne immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Amiens sous le numéro 519 644 280, propose à ses clients ou prospects privés ou publics ou particuliers, des prestations de services d'assistance, concernant du matériel informatique. Ces prestations sont exclusivement exécutées à distance, via un logiciel d'accès à distance par internet et par téléphone.

Ce service est destiné à assister le Client en cas de difficulté d'utilisation du matériel et n'a en aucun cas vocation à réparer ou assurer la maintenance des matériels à distance et donc se substituer à une intervention sur site. **Péronne Bureau** fournira ses conseils et assistance technique à distance et en fonction des données qui lui seront communiquées par le Client. Elle ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas d'indication ou information erronée, incomplète ou imprécise qui lui seraient fournies par le Client à l'occasion de l'assistance téléphonique. **Péronne Bureau** ne pourra responsable de tous dommages liés à une mauvaise compréhension entre le service hotline et le Client ou à une mauvaise explication du client lors de l'appel téléphonique ou liés à une mauvaise manipulation du Client lui-même. **Péronne Bureau** n'est tenue, dans le cadre de cette mission d'assistance, à l'égard du Client, qu'à une simple obligation de moyens. Tout problème qui nécessiterait une intervention sur site fera l'objet d'un devis, et, le cas échéant, d'une facturation distincte.

Article 1 - Caractéristiques essentielles des Prestations et application des conditions générales de vente (CGV) :

Les caractéristiques essentielles des prestations, qui font l'objet de la vente, sont décrites à l'article 2 des présentes ainsi que sur tout support publicitaire à l'enseigne **Péronne Bureau**.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV. Les CGV sont disponibles sur le site Internet de l'enseigne **Péronne Bureau**.



PERONNE BUREAU SARL MOMATECH au capital de 15 000 € - 9, rue de Madrid - BP 50145 -
- 80203 Péronne Cedex - N° Siret : 519 644 280 000 17 - N° de TVA Intra : FR 68 519 644 280 - APE 4741 Z -
Tél : 03 22 84 06 41 - Fax : 03 22 84 55 55 - @ : contact@peronnebureau.fr
www.peronnebureau.fr

Article 2 – Description des prestations :

1. Forfaits Assistance téléphonique: Les forfaits d'assistance téléphonique se distinguent par la durée du temps d'assistance, ainsi que par le tarif.

2. Forfait assistance téléphonique avec prise en main à distance à l'appel 20 € ht les 15 premières minutes et 15 € ht le 15 minutes suivantes, facturation au quart d'heure.

Le technicien prendra le contrôle à distance de l'ordinateur, avec l'accord du client. Toutefois, le client garde le contrôle de son ordinateur, et pourra interrompre la prise en main à distance à tout moment. Ce service passe par un réseau sécurisé avec un cryptage des données.

Ce forfait permet de résoudre un problème donné défini par le client lors de l'appel. Le technicien ne gèrera que cette demande.

Article 3 - Obligations de Péronne Bureau :

Péronne Bureau s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement du forfait choisi par le Client. Il est convenu entre les Parties que **Péronne Bureau** est soumis à une obligation de moyen et en aucun cas à une obligation de résultat.

Si une de nos interventions réalisées sur votre ordinateur ne vous satisfaisait pas, il vous suffit de nous envoyer un email d'explication à l'adresse suivante contact@peronnebureau.fr et notre dirigeant reprendra contact avec vous dans les plus brefs délais. Après étude et analyse de ladite mission, s'il s'avérait que nous n'avons pas rempli la tâche qui nous incombait nous vous proposerons un autre rendez-vous d'accès à distance ou un rendez-vous en atelier ou en vos locaux dans les plus brefs délais.

Article 4 - Obligations du Client.

Le Client s'engage à tenir à la disposition **Péronne Bureau** l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD-Rom, Clé USB, DVD-Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et toute information nécessaire à **Péronne Bureau** au titre de son intervention (exemple : l'historique de l'apparition de la panne). Le Client est responsable de la réalisation de ses sauvegardes de ses données et de ses logiciels avant la réalisation de la prestation par **Péronne Bureau**. Le Client s'engage à ce que son matériel informatique soit branché sur une installation aux normes et qu'il soit facilement accessible par les techniciens. Il est précisé que la communication téléphonique reste à la charge du client (prix d'un appel national depuis un téléphone fixe, et selon les opérateurs pour les appels depuis un téléphone portable). De même, restent à la charge du client l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou les frais d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par **Péronne Bureau** sont et restent à sa charge. En aucun cas, le Client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit. Le Client est informé que les prestations, comme sa propre intervention, peuvent entraîner 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 en aucun cas une garantie de la part **de Péronne Bureau**. Il appartient au Client de vérifier que ses équipements ne sont plus sous garantie contractuelle.

Article 5 - Prix et paiement :

Les prix indiqués sur le site www.peronnebureau.fr, ou sur tous autres supports publicitaires tiennent sont des tarifs hors taxes (ht), auquel il faut ajouter la tva au taux en vigueur. Les prix correspondent à une intervention effectuée dans les conditions normales et sur la base des informations communiquées par le Client. Le paiement de la prestation choisie s'effectue directement auprès de la société **Péronne Bureau** soit par chèque ou par carte bancaire après établissement de la facture. Délai de règlement sous 72 h.

Pour les clients en compte, un bon de livraison sera effectué et le client recevra sa facture, selon les modalités de son compte.

Dans le cas d'un paiement par Carte bancaire et par téléphone, **Péronne Bureau** ne conserve aucune donnée de carte bancaire (Numéro de carte, date de validité et cryptogramme) après règlement.

Article 6 - Délai de rétractation :

Si pour quelque raison que ce soit le Client n'est pas satisfait de la prestation, l'article L121-20 du Code de la Consommation énonce que tout consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités. Il est toutefois précisé que le droit de rétractation ne pourra être exercé dans le cas où l'exécution de la prestation de service a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai évoqué ci-dessus.

Article 7 – Confidentialité – Responsabilité :

Péronne Bureau s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de son intervention. Le Client doit prendre toutes les mesures pour que ses données soient protégées. La société Péronne Bureau ne saurait être tenue pour responsable des pertes ou des modifications de données intervenues suite à son intervention.

Article 8 - Loi informatique et liberté :

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression portant sur les données personnelles collectées par **Péronne Bureau**. Ces droits pourront être exercés sur simple demande écrite en contactant **Péronne Bureau** à l'adresse suivante : **PERONNE BUREAU SARL MOMATECH**, 9 Rue de Madrid BP 50145 80203 Péronne Cedex.

Article 9 - Loi applicable :

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français. 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.

Article 10 - Tribunal compétent :

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