

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1 : MENTIONS LÉGALES.

Nom commercial : **ZaFi - Raison Sociale :** Christopher Morin Johan Rémy - **Statut juridique :** Auto-entrepreneur - **Adresse :** 129 Rue du Maréchal Foch 95150 Taverny France - **Téléphone fixe :** 09.70.46.90.10 - **E-mail :** contact@ZaFi.fr
Site web : www.ZaFi.fr / ZaFi.mobi - **Horaires d'ouverture :** Du lundi au samedi de 09h00 à 20h00 - **Répertoire des métiers :** 512814567RM95 **Numéro de Gestion :** 032241195 - **SIRET :** 512 814 567 00024 **Code APE/NAF :** 9511Z

Article 2 : OBJET.

- 2.1. Le présent document a pour but de présenter les conditions générales de vente, sous lesquelles **ZaFi** s'engage avec le client.
- 2.2. Les services proposés par **ZaFi** sont le dépannage informatique, l'assistance à distance, la maintenance, le conseil, la formation, la création de sites internet.

Article 3 : VALIDITÉ ET ÉVOLUTION DU CONTRAT.

- 3.1. Toutes prestations de services, interventions techniques et actes de formation de **ZaFi** sont faites exclusivement aux présentes conditions générales de vente. Tout devis, bon de prise en charge acceptés par le client, impliquent l'adhésion sans réserve aux présentes conditions.
- 3.3. **ZaFi** se réserve le droit de modifier le présent contrat à tout moment, sans autre formalité que de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site ZaFi.fr/cgv.pdf.
- 3.4. Le présent contrat est applicable au 02 janvier 2012.

Article 4 : LES PARTIES CONCERNÉES.

- 4.1. Christopher MORIN, domicilié au 129 Rue du Maréchal Foch 95150 Taverny. Siret n°512 814 567 00024, ci-après nommé par **ZaFi**
- 4.2. Toute personne physique ou morale, utilisant un ou plusieurs des services informatiques proposés par **ZaFi** est ci-dessous dénommé le client.

Article 5 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE ZAFI.

- 5.1. **ZaFi** s'engage notamment à informer au mieux le client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée.
- 5.2. **ZaFi** ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi des facteurs indépendants, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur.
- 5.3. **ZaFi** ne pourra donc être tenue pour responsable d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison. La responsabilité de **ZaFi** ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du client et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas et quelle que soit la prestation demandée.
- 5.4. **ZaFi** ne peut être tenue pour responsable de la récurrence d'une panne ou de toute nouvelle panne faisant suite à notre intervention.

Article 6 : INFORMATIONS ET OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT.

- 6.1. Le technicien peut décider d'interrompre à tout moment l'intervention seulement dans les deux cas cités ci-dessous à l'alinéa 6.1.1. et 6.1.2. La prestation et le déplacement resteront dus intégralement par le client. Le règlement devra être effectué dans un délai maximal de sept jours ouvrables. Dès le huitième jour des pénalités de retard sont calculées à raison de x fois le taux d'intérêt légal précisé sur la facture.
 - 6.1.1. Dans le cas où le technicien suspecte le client de ne pas l'avoir averti des modifications de son équipement et/ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences légales d'utilisation pour les équipements et/ou logiciels.
 - 6.1.2. Si le technicien considère que les conditions de travail sur le site sont de nature à mettre sa sécurité en danger. (Lieu insalubre et/ou non respect et/ou menaces du client envers le technicien)
- 6.2. Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée en raison de l'absence du client non justifiée (autre que médecin, hôpital d'urgence...) au rendez-vous fixé avec **ZaFi**, le client s'engage à verser une indemnité compensatoire égale à une demi-heure de main d'œuvre plus le déplacement. Si des arrhes ont déjà été versées, elles ne seront pas remboursées ni déduites de quelque forme que ce soit.
- 6.3. Dans le cadre des prestations de services effectuées par **ZaFi**, le client reste le responsable unique de ses données présentes sur son ordinateur. Il doit prendre toutes les mesures nécessaires en amont pour que ses données soient sauvegardées / protégées. Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts étant donné que celui-ci aurait dû les protéger / sauvegarder.
- 6.4. Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. **ZaFi** se réserve le droit de refuser d'installer un produit contrefait ou un logiciel piraté. **ZaFi** ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du mauvais fonctionnement des logiciels installés par ses soins.
- 6.5. Le client est informé que les prestations de **ZaFi** peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. De plus l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de **ZaFi** et notamment les pièces et la main d'œuvre, les frais d'électricité, de connexions à internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par **ZaFi** restent à la charge du client.

Article 7 : TARIFS.

- 7.1. Les prix sont exprimés hors taxes. (T.V.A. est non applicable. Article 293 B du code général des impôts). Les tarifs en vigueur sont disponibles sur le site ZaFi.fr/tarifs.html.
- 7.2. Pour tout premier diagnostic, réalisé par **ZaFi** en accord avec le client et chez ce dernier, la facturation d'un devis sera appliqué quel que soit le résultat de celle-ci. Une partie du prix du devis sera déduit voir tarif en vigueur.
- 7.3. Le forfait déplacement en vigueur ne peuvent s'effectuer que dans un rayon de quinze kilomètres autour de TAVERNY (95150). Au-delà, un supplément kilométrique préétabli s'ajoutera.
- 7.4. **ZaFi** se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les prestations et les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment du devis.
- 7.5. Tout quart d'heure entamé est dû. Chaque tâche supplémentaire et/ou nécessitant un outillage particulier fera l'objet d'un nouveau devis à accepter, avant toute réalisation.
- 7.6. Dans le cadre d'un dépannage à domicile, ou **ZaFi** ne parviendrait pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à lui. Une facturation minimum sera établi d'un montant égal à une heure de main d'œuvre plus le déplacement.
- 7.7. Les devis sont valables un mois à la date d'édition.

Article 8 : REMISES / AVOIR.

- 8.1. Pour toutes les remises et/ou promotions et/ou réduction un montant minimum de soixante (60) euros hors déplacement est nécessaire pour en bénéficier sauf indication contraire. Les remises et/ou promotions / réductions ne sont pas cumulables entre elles.
- 8.2. La carte de fidélité est valable douze (12) mois et limitée à deux (2) cartes par an et par foyer (même non même adresse). Elle se compose de dix (10) paliers de vingt-cinq (25) euros. Lors de son remplissage, même le montant du déplacement est comptabilisé. Pour qu'un palier soit rempli le montant de celui-ci doit être supérieur à sa moitié. Pour profiter de la réduction la carte de fidélité doit être restituée. Dans le cas où la carte de fidélité serait complète, mais périmé avant que la réduction soit appliquée, la carte sera prolongée une seule fois pour deux (2) mois. Offre réservée uniquement pour les prestations informatiques.
- 8.3. L'offre de parrainage : Tout particulier ou entreprise client de la société **ZaFi** qui aurait permis par leur action, la signature d'un devis ou contrat avec un futur client. Offre réservée uniquement pour les prestations informatiques. Le filleul devra être une personne ou une entreprise distincte du parrain (même nom - même adresse). Pour bénéficier de cette offre le montant minimum de facturation devra être de soixante (60) euros hors déplacement. Une remise sera attribuée pour le parrain ainsi que pour son filleul, valable six (6) mois. Dans la limite de six (6) parrainages par an.
- 8.4. Tout avoir est valable un mois à partir de leur édition sauf dérogation écrite par **ZaFi**.

Article 9 : CONDITIONS ET RETARD DE PAIEMENT.

- 9.1. A l'issue de chaque prestation effectuée à domicile, une facture valant fiche d'intervention sera remise au client. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention lors des tarifications à heure, ainsi que le montant à régler. Appliqué en vigueur au moment de l'intervention, de la date et de l'échéance du paiement.
- 9.2. Le règlement se fait en totalité le jour de la prestation pour les particuliers et jusqu'à trente (30) jours pour les professionnels. Les modes de règlements sont l'espèce ; paypal ; chèques. Pour les professionnels, possibilité de payer en plus par virement, les frais bancaires éventuels seront à leur charge.
- 9.3. Passé l'échéance, les pénalités de retard sont calculées à raison de x fois le taux d'intérêt légal inscrit sur la facture. Pour tout rejet de paiement par la banque, une indemnité forfaitaire de cinquante (50) euros vous sera facturée.
- 9.4. Le paiement des prestations donnant lieu à un devis (contrats de maintenance, diaporamas, sites Internet...) s'effectue en deux temps : des arrhes à la signature du devis puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque arrhes versée fera l'objet d'attestation de paiement.
- 9.5. Avant la mise en œuvre de toute prestation, **ZaFi** se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamer de dommages et intérêts.
- 9.6. **ZaFi** se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes ou qui existera.
- 9.7. Dans l'hypothèse d'un retard d'exécution, cela ne peut entraîner l'annulation de la commande.

Article 10 : RENOUELEMENT ET RESILIATION.

- 10.1. Tout contrat est reconduit par tacite reconduction moyennant le versement par le client du prix correspondant.
- 10.2. La résiliation du contrat est possible sans frais pour les deux parties, sous réserve d'en avoir avertie la partie adverse par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, dans un délai maximum d'un (1) mois avant la date anniversaire. Tout mois entamé est dû.
- 10.3. Le client est en droit d'annuler une commande et/ou une formation sans frais dans les 48 heures sauf pour les prestations de maintenance, où ce délai est ramené à trois heures avant l'heure du rendez-vous. Les deux conditions citées à l'alinéa 10.3. ne s'appliquent pas, si le client est informé par mail ou à défaut par courrier que la commande a été validée par **ZaFi**. De plus si des arrhes ont déjà été versées ils ne seront pas remboursés.

Article 11 : ASSISTANCE A DISTANCE.

- 11.1. Toutes les activités d'assistance à distance sont des formules prépayées. Vous pouvez effectuer un paiement via notre boutique.ZaFi.fr. Les sommes d'argent ou sessions sont créditées sur un compte client personnel sécurisé disponible via votre espace client avec vos identifiants personnels. A tout moment vous pouvez consulter le solde de votre compte client ainsi que votre historique d'intervention.
- 11.2. Des frais d'accès à la plate-forme sont facturée au tarif en vigueur une fois par an à la date anniversaire. Ils peuvent être décomptés de la réserve d'argent. En cas de non paiement, l'accès à la plate-forme sera suspendu.
- 11.3. Dans le cas d'une tarification à la minute, les vingt (20) premières minutes sont indivisibles. Votre compte client devra être préalablement approvisionné d'un montant de soixante-quinze (75) euros Dans le cas où votre crédit temps serait épuisé, le reste dû sera facturé.
- 11.4. A partir du moment où vous acceptez la connexion entrante sur votre machine, cela implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions et le début de la facturation.
- 11.6. Pour une assistance à distance, le client doit impérativement avoir une connexion ADSL/CABLE et une ligne téléphonique fixe ou mobile en France métropolitaine afin que le technicien puisse prendre le contrôle de l'appareil tout en communiquant par téléphone avec lui.
- 11.7. Pour des raisons de sécurité les assistances à distance sont enregistrées
- 11.7 Elles sont conservée trois (3) mois. le client peut demander une copie de celle-ci. Le service est facturé vingt (20) euros.

Article 12 : LES FORMATIONS.

Les formations sont effectuées qu'au domicile du client. Elles doivent être prises par session de deux (2) heures au minimum. Les forfaits peuvent être utilisés par toute personne du foyer (même non, même adresse). Pour les enfants mineurs, lors de l'intervention l'un des deux parents ou responsable légal devront être présents le jour du rendez-vous. Tout quart d'heure entamée est dû.

Article 13 : GARANTIES.

- 13.1. Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par **ZaFi** sont garanties dix (10) jours à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées. Lors de prise en garantie **ZaFi**, prend en charge les frais d'intervention et de déplacement. **ZaFi** interviendra dans de sept jours ouvrables au maximum suivant la notification par mail ou par courrier postal du renouvellement de la panne.
- 13.2. La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas **ZaFi** quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 13.1.

Article 14 : EXCLUSION GARANTIES.

- 14.1. Si la panne n'est pas due à une mauvaise exécution de notre prestation ou à une modification de la machine depuis notre intervention. (virus informatique et/ou installation de nouveau périphérique et/ou logiciel etc.)
- 14.2. Si la première intervention a donné lieu à des réserves écrites, notamment sur l'inadéquation des matériels et/ou logiciels en place par rapport aux fonctionnalités demandées.
- 14.3. Si **ZaFi** est amené à faire des réserves quant à l'insuffisance de la qualification technique de l'utilisateur. (mauvaise manipulation).
- 14.4. Les conceptions graphiques (diaporama ; sites internet ; etc.) conçues par **ZaFi** sont des produits immatériels fournis en l'état au moment du règlement libératoire.

Article 15 : ENLÈVEMENT ET PRET DE MATERIEL.

- 15.1. L'enlèvement du matériel chez le client, en cas de départ pour l'atelier, un bon de prise en charge sera délivré.
- 15.2. Au retour du matériel, le client devra constater, avec le technicien l'état dans lequel le matériel lui est restitué. Le document devra être signé à nouveau par le client pour avoir la restitution de son matériel. Aucune réclamation ultérieure ne sera plus possible après la signature du bon de prise en charge.
- 15.3. Le cas échéant, si le client constate que son matériel n'est plus dans l'état qu'il avait été décrit sur le document signé, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au quart du montant de la valeur marchande du matériel à la date du litige.
- 15.4. Durant toute la durée de l'intervention un ordinateur pourra être loué au client, au tarif en vigueur et selon disponibilité du matériel. Une caution de cent cinquante (150) euros sera demandée. En cas de dommage sur le matériel **ZaFi** pourra encaisser la caution de pleins droits au titre l'indemnité compensatoire.

Article 16 : LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ.

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Pour ce faire, adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse du siège sociale de **ZaFi** pour toute demande de modification, rectification et suppression des données. Les modifications seront effectuées dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures à compter de la date de réception du courrier. Déclaration à la CNIL sous le numéro 1427474.

Article 17 : RESERVE DE PROPRIETE.

- 17.1. **ZaFi** se réserve expressément la propriété des marchandises livrées jusqu'au paiement intégral qui, seul, opère le transfert de propriété. En cas de redressement judiciaire ou de liquidation de biens du client, conformément à la loi du 12 mai 1980, la revendication de ces marchandises pourra être exercée par **ZaFi**.
- 17.2. **ZaFi** ne cède en aucun cas les droits de propriété de ses conceptions graphiques sauf dérogation écrite.

Article 18 : CONFIDENTIALITÉ.

ZaFi s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations portées à sa connaissance durant ses interventions, y compris les coordonnées de ses clients à un tiers, que ce soit gratuitement ou avec contrepartie, sans leurs accords.

Article 19 : JURIDICTION.

- 19.1. En cas de litige, les parties s'efforceront de conclure un accord amiable ; faute de quoi, seul le Tribunal de Commerce du siège social de **ZaFi**, sera compétent. Nonobstant toute stipulation contraire dans les documents contractuels du client.
- 19.2. Dans le cas où une ou plusieurs dispositions des présentes conditions générales de vente seraient invalidées ou réputées par décision de justice, illicite ou non écrite, les autres dispositions resteront intégralement en vigueur.
- 19.3. La renonciation par **ZaFi** de l'une de une ou plusieurs clauses des présentes conditions générales de vente ne vaudra pas renonciation à se prévaloir de tout manquement ultérieur identique.