



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DIGITAL ACCES



07 DECEMBRE 2024

DIGITAL ACCES - SIRET : 92773783300024
7 Route de la forêt 27350 HAUVILLE



Table des matières

CONDITIONS GENERALES DE VENTE	2
Les présentes conditions sont conclues entre :.....	2
Article 1 : Objet et acceptation.....	2
Article 2 : Obligations et responsabilité de DIGITAL ACCES.....	2
2.2 – Obligation de moyen	2
2.3 – Clause de non-responsabilité	3
2.4 – Refus de réalisation de prestation ou de vente	3
Article 3 : Obligations et responsabilité du Client	3
3.2 – Sauvegarde de données.....	3
3.3 – Licences numériques	3
Article 4 : Prestations.....	4
4.2 : Récupération de données et sauvegardes.....	4
4.4 : Gestion et/ou création de sites internet	5
Article 5 : Déplacement	5
Article 6 : Garantie, tarifs, retours et cas particuliers.....	5
6.2 – Durée minimale d'intervention	5
6.3 – Coûts supplémentaires	5
6.4 – Diagnostic sans réparation ou dépannage	5
6.5 – Délai de rétractation	5
6.5 – Garantie légale de conformité	6
6.6 – Refus de prise en charge.....	6
Article 7 : Conditions et modalités de paiement.....	6
Article 8 : Renouvellement et résiliation de service	7
Article 9 : Garanties et service après-vente.....	7
Article 11 : Loi applicable et réclamations/contestations	8
Article 12 : Livraison après prestation	8
Article 13 - Médiation.....	8



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions sont conclues entre :

DIGITAL ACCES, ENTREPRENEUR INDIVIDUEL

dont le siège social est au 7, ROUTE DE LA FORÊT 27350 HAUVILLE, SIRET 927 737 833 00024, utilisant le nom commercial DIGITAL ACCES et ci-après nommé DIGITAL ACCES

ET

Toute personne souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services ou produits proposés par DIGITAL ACCES, ci-dessous dénommé LE CLIENT.

DIGITAL ACCES est joignable par email à l'adresse <https://digital-acces.fr/contact> et par téléphone du lundi au vendredi de 18h à 21h du lundi au vendredi et de 09h00 à 20h00 le samedi.

Article 1 : Objet et acceptation

1.1 – Définition

Le présent document définit les conditions sous lesquelles DIGITAL ACCES s'engage avec le Client.

1.2 – Engagement réciproque

Le Client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service et/ou de vente des produits correspondant à ses besoins et avoir reçu de DIGITAL ACCES toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par DIGITAL ACCES sont réalisées aux présentes conditions générales.

Ces conditions générales de vente sont consultables sur le site internet : <https://digital-acces.fr/conditions-generales-de-vente/> ou par simple demande via <https://digital-acces.fr/contact>

Tout achat de produit, toute commande ou demande de prestation réalisé par le Client auprès de DIGITAL ACCES implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

Article 2 : Obligations et responsabilité de DIGITAL ACCES

2.1 – Engagement d'information et de moyen

DIGITAL ACCES s'engage à fournir tous les moyens techniques nécessaires à l'exécution des prestations et à informer au mieux le Client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée.

2.2 – Obligation de moyen

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 de facteurs indépendants de DIGITAL ACCES, tels que l'installation d'origine, la qualification de l'utilisateur et l'état de(s) appareil(s) DIGITAL ACCES ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.



2.3 – Clause de non-responsabilité

La responsabilité de DIGITAL ACCES ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais ou non fonctionnement de l'équipement du Client et notamment de toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, disfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, DIGITAL ACCES ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte des données informatiques du Client, quelle qu'en soit la raison.

2.4 – Refus de réalisation de prestation ou de vente

DIGITAL ACCES se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si par exemple, de l'avis de l'intervenant, les conditions de travail, risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel. Il en va de même pour les ventes de produit ou service, si par exemple le produit est épuisé, etc...

Article 3 : Obligations et responsabilité du Client

3.1 – Clause de responsabilité et risques

Le matériel, les logiciels et les données du Client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du Client. Le Client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le Client est informé que les prestations de DIGITAL ACCES (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture partielle ou totale de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel.

3.2 – Sauvegarde de données

Il est de la responsabilité exclusive du Client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention et DIGITAL ACCES ou ses intervenants ne pourront en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte de données. Dans le cadre de la souscription à un service de sauvegarde de données, DIGITAL ACCES ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou de corruption des dites données.

3.3 – Licences numériques

Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation, des logiciels ou d'applications, le Client s'engage à fournir les supports logiciels originaux et clefs de licence. DIGITAL ACCES n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le Client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations par DIGITAL ACCES engendrées par les manipulations sont et demeurent à la charge du Client (électricité, papier, consommables...).



Article 4 : Prestations

4.1 : Prêt de matériels

4.1.1 – Non restitution dans les délais

Dans le cadre d'un prêt de matériel informatique par DIGITAL ACCES au Client, le Client s'engage à restituer intégralement et sans délai, dans l'état identique le matériel prêté par DIGITAL ACCES au client. Le Client s'engage à payer immédiatement un (1) mois de location et à payer intégralement tous les mois commencés lors de la restitution du matériel.

4.1.2 – Casse et dégradation du matériel

Dans le cadre d'une dégradation du matériel loué par le Client, le Client devra s'acquitter de frais égaux au montant le plus élevé entre le coût de réparation de l'ordinateur et sa valeur d'occasion.

4.2 : Récupération de données et sauvegardes

4.2.1 – Récupération de données

Dans le cadre d'une prestation de récupération de données, DIGITAL ACCES ne s'engage pas au résultat et ne donne aucune garantie de récupération des données au Client.

4.2.2 – Externalisation de prestation

Dans le cas où DIGITAL ACCES fait appel à un prestataire externe pour la récupération de données, il est possible que le prestataire envoie le matériel du Client dans une de ses filiales en France ou à l'étranger en raison de la disponibilité des pièces, des compétences à sa disposition ou de la spécificité du matériel ou de la demande du Client.

4.2.3 – Confidentialité des données

Sauf demande expresse du Client, DIGITAL ACCES peut être amené à ouvrir des documents présents sur l'ordinateur du Client (fichiers, photos...) dans l'unique but de vérifier l'intégrité des données lors d'une récupération, copie de données, sauvegarde ou modification importante d'un logiciel ou du système. DIGITAL ACCES s'engage à ne pas divulguer toute information dont il aurait connaissance, dans le cadre du respect de la confidentialité envers son client (Particulier ou Professionnel).

4.2.4 – Formats de fichiers des sauvegardes et récupérations

Les sauvegardes et récupérations de données réalisées par DIGITAL ACCES ne concernent que les fichiers de type documents (.txt, .doc, .docx, .rtf, .xls, .xlsx, .ppt, .pptx), les fichiers de type photo (.png, .jpg, .ico, .raw, .gif) et les fichiers de type video (.mkv, .mp4, .avi). Aucune récupération de logiciels, applications, système d'exploitation et documents d'application n'est réalisée par DIGITAL ACCES. Il n'est pas possible de récupérer les fichiers détectés comme malveillants par la protection antivirus utilisé par DIGITAL ACCES ou si le fichier est corrompu ou illisible, ou autre.

4.3 : Contrat de maintenance informatique

Les contrats de maintenance informatique signés entre DIGITAL ACCES et le Client prennent effet à la date de signature. Sauf dispositions contraires, le contrat de maintenance n'impose pas une garantie de résultat à DIGITAL ACCES.



4.4 : Gestion et/ou création de sites internet

4.4.1 – Limite de responsabilité du contenu

Dans le cadre d'un contrat de gestion de site internet, tous les contenus publiés sur les sites internet du Client sont à la responsabilité exclusive du Client. DIGITAL ACCES ne pourra pas être tenu pour responsable des contenus publiés sur le site internet du Client. Le client s'engage à ne pas faire apparaître des fichiers, contenus et/ou textes illégaux ou contraires aux bonnes mœurs.

4.4.2 – Sauvegarde des données du site

DIGITAL ACCES ne procède à aucune sauvegarde du site internet du Client, le Client assure lui-même la sauvegarde de ses données et en est le seul responsable.

Article 5 : Déplacement

Pour l'assistance informatique à domicile aux particuliers, le tarif du déplacement à domicile dépend du rayon d'intervention qui figure dans la brochure des tarifs, l'information peut également être donnée via : <https://digital-acces.fr/contact>

Article 6 : Garantie, tarifs, retours et cas particuliers

6.1 – Tarifs des services et produits

Les tarifs en vigueur des services proposés par DIGITAL ACCES sont disponibles sur le site : <https://digital-acces.fr/tarifs>.

Les tarifs sont exprimés en EUR et sont systématiquement communiqués au Client et validés verbalement ou par écrit d'un commun accord entre le Client et DIGITAL-ACCES avant toute intervention ou vente.

6.2 – Durée minimale d'intervention

Toute intervention à domicile par DIGITAL ACCES donne lieu à une facturation minimale indivisible d'une heure. Au-delà, la facturation peut s'effectuer selon le service par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles.

6.3 – Coûts supplémentaires

En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, DIGITAL ACCES s'engage à en informer le Client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. DIGITAL ACCES facturera la ou les prestation(s) déjà réalisée(s).

6.4 – Diagnostic sans réparation ou dépannage

Si le Client ne souhaite pas faire réparer son ordinateur après un diagnostic réalisé par DIGITAL ACCES, le diagnostic sera facturé au Client.

6.5 – Délai de rétractation

Le client dispose d'un droit de rétractation dans un délai de 14 jours calendaires, et dans le cadre d'un achat de bien à distance, celui-ci devra être retourné dans son emballage d'origine, non ouvert et non descellé, non utilisé. Il est vivement conseillé de faire une pré-demande via le formulaire de contact en ligne afin d'obtenir la procédure à suivre : <https://digital-acces.fr/contact>. Les frais de retours sont à la charge du client.



6.5 – Garantie légale de conformité

Le client bénéficie au moment de son achat de bien ou services de la garantie légale de conformité, toutefois cette garantie n'est pas applicable si :

- Vous aviez connaissance du défaut au moment de l'achat
- Vous ne pouviez pas ignorer le défaut au moment de l'achat (par exemple, si le vendeur vous en a informé).
- Le défaut résulte de matériaux que vous avez fournis ou ajoutés (par exemple, si vous mettez une batterie non conforme dans votre téléphone).
- Le défaut constaté ne vient pas du produit, mais d'une mauvaise utilisation de celui-ci.

(Source : service-public.fr)

6.6 – Refus de prise en charge

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel, d'une application ou impliquant du matériel trop obsolète, DIGITAL ACCES ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du Client.

Article 7 : Conditions et modalités de paiement

7.1 – Règlement des prestations pour les particuliers

Pour les prestations en atelier ou à domicile chez des particuliers, le règlement par le Client bénéficiaire d'une prestation de DIGITAL ACCES est fait en globalité immédiatement dès la fin de la prestation par l'un des moyens de paiement accepté par DIGITAL ACCES : virement immédiat, paiement en ligne, carte bancaire, espèces. Une facture (électronique ou papier) sera ensuite adressée au Client s'il en fait la demande.

7.2 – Règlement des prestations pour les professionnels

Pour les prestations au sein d'une entreprise, le règlement par le Client bénéficiaire d'une prestation de DIGITAL ACCES doit se faire par virement bancaire dans les trente (30) jours calendaires dès la fin de la prestation.

7.3 – Garantie de solvabilité et application des taxes en vigueur

Avant la mise en œuvre de toute prestation, DIGITAL ACCES 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 réclamé de dommages et intérêts. DIGITAL ACCES se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes sans délai.

7.4 – Frais de recouvrement

Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012

fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40€ est prévue pour tout frais de recouvrement. De plus un taux d'intérêt de 15 % du montant total de la facture sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement.

7.5 – Annulation de prestation

Dans le cas où le Client ne peut être présent à l'heure du rendez-vous ou dans le cas d'une annulation tardive le jour même, une prestation d'un montant maximal de 100€ HT pourra être facturé au Client.



Article 8 : Renouvellement et résiliation de service

8.1 – Résiliation avant échéance

Tout contrat est renouvelé de plein droit à son échéance. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le Client ne pourra prétendre au remboursement par DIGITAL ACCES des sommes déjà versées.

8.2 – Modalités de résiliation

Chaque partie peut résilier immédiatement, de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle) sous réserve de prouver la déclaration auprès des assureurs et/ou autorités judiciaires.

8.3 – Délai et modalité de résiliation

Pour résilier un contrat de prestation de services, le Client doit prévenir DIGITAL ACCES au moins un (1) mois avant la date de renouvellement du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 9 : Garanties et service après-vente

9.1 – Garanties contractuelle

Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par DIGITAL ACCES en atelier sont garanties quatorze (14) jours à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le Client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, DIGITAL ACCES décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente au niveau du logiciel ou du matériel. Le matériel vendu d'occasion ou reconditionné est garanti trois (3) mois. Le matériel vendu neuf est garanti deux (2) ans. Les installations de système d'exploitation sont garanties pendant six (6) mois : En cas de dysfonctionnement du système d'exploitation, DIGITAL ACCES s'engage à le réinstaller gratuitement (coût de récupération de données en sus).

9.2 – Clause de non-responsabilité

La souscription à un contrat de maintenance n'engage pas DIGITAL ACCES quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat.

Article 10 : Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

10 – Collecte des données personnelles

DIGITAL ACCES informe le Client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation Client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par DIGITAL ACCES. Le Client dispose également d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en envoyant par lettre recommandée avec accusé de réception sa demande écrite et signée auprès DIGITAL ACCES à l'adresse : 60 RUE FRANCOIS 1ER – 75008 PARIS.

La politique de confidentialité de DIGITAL ACCES est également disponible via :

<https://digital-acces.fr/confidentialite/>



Article 11 : Loi applicable et réclamations/contestations

11 – Délai de réclamation

Toute réclamation concernant les services fournis par DIGITAL ACCES doit être faite dans les quatorze (14) jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération. Tout litige opposant le Client à DIGITAL ACCES n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

Article 12 : Livraison après prestation

A la fin d'une prestation, lorsque le matériel est en attente de récupération par le Client dans les locaux de DIGITAL ACCES, le Client dispose d'un délai de trois (3) mois à compter de la notification par téléphone et/ou par mail de la fin de la prestation. Après ce délai, si le Client n'est toujours pas venu rechercher son matériel, DIGITAL ACCES prévient le Client par courrier recommandé avec accusé de réception et le Client dispose de deux (2) semaines à compter de l'envoi de la lettre pour venir récupérer son matériel. Dans le cas où le Client ne reviendrait pas chercher son matériel dans ce délai, celui sera recyclé (déchetterie, reconditionnement ou revente) par DIGITAL ACCES sans indemnités pour le client.

Article 13- Médiation

En cas de litige ou de désaccord entre DIGITAL ACCES et le Client, ces derniers s'engagent à tenter dans un premier temps une résolution par voie amiable

Si, dans un délai d'un mois calendaire, l'issue n'est pas considérée comme étant acceptable, Conformément à l'article L. 612-1 du Code de la consommation, le consommateur, sous réserve de l'article L.612.2 du code de la consommation, a la faculté d'introduire une demande de résolution amiable par voie de médiation, dans un délai inférieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel.

DIGITAL ACCES a désigné, par adhésion enregistrée la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation. Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande : par écrit par lettre recommandée avec accusé de réception à SAS Médiation Solution, dont le site internet est : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>.

Conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, le client reconnaît avoir également été informé de la possibilité de demander le règlement du litige (RLL) via :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>