



CONDITIONS GENERALES DE PRESTATION DE SERVICE

CLIENTS PARTICULIERS / CONSOMMATEURS

PREAMBULE

Les prestations sont réalisées par la société IGUANE INFORMATIQUE, Société à responsabilité limitée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro 522 851 195, dont le siège social est situé 56 Boulevard Pierre et Marie Curie, 31200 Toulouse.

Lesdites prestations sont soumises aux Conditions Générales de Prestation de Service qui prévalent sur toute condition du Client, sauf dérogation formelle et expresse de la société IGUANE INFORMATIQUE.

Ainsi, la société IGUANE INFORMATIQUE sera dénommé ci-après « le Prestataire ».

IGUANE INFORMATIQUE propose des prestations de dépannage et d'aide informatique et peut se déplacer au domicile du Client ou bien les accueillir dans ses locaux.

IGUANE INFORMATIQUE, s'engage à fournir des prestations rapides de réparations d'ordinateurs et de réseaux informatiques :

- LA RECHERCHE ET L'ERADICATION DES VIRUS.
- LA MISE EN PLACE D'UNE SOLUTION ANTIVIRUS.
- LA REALISATION DE SAUVEGARDE / RESTAURATION DES DONNEES.
- LE REBOOT COMPLET DE VOTRE ORDINATEUR AVEC RECUPERATION DE DONNEES ETC.
- LE REMPLACEMENT D'ECRANS FISSURES POUR PC ET MAC.

IGUANE INFORMATIQUE met l'accent sur la protection des données de ses clients, la sécurité de leur système et l'allongement de la durée de vie de leur matériel.

ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Service s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout achat des services susmentionnés (« Les Services ») proposés par "IGUANE INFORMATIQUE" (« Le Prestataire ») aux consommateurs et Clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur le devis.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande.

Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Prestation de service sont systématiquement communiquées à tout Client, pour lui permettre de passer commande auprès du Prestataire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Prestation de Service et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat de fourniture des Services.

La signature du devis, par le Client, vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Prestation de Service.

Ces Conditions Générales de Prestation de Service pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

ARTICLE 2 : COMMANDES

Le Client sélectionne les Services qu'il désire commander auprès du Prestataire.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi au Client de la confirmation de l'acceptation de la commande par le Prestataire et après versement par le Client d'un acompte correspondant à 40% du total de la commande.

IGUANE INFORMATIQUE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

En cas d'annulation de la commande par le Client après son acceptation par le Prestataire, moins de 7 jours avant la date prévue pour la fourniture des Services commandés, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, une somme correspondant à 20% du montant total des Services commandés sera acquise au Prestataire et facturée au Client, à titre de dommages et intérêts, en réparation du préjudice ainsi subi.

ARTICLE 3 : TARIFS

Les Services proposés par le Prestataire sont fournis aux tarifs du Prestataire en vigueur au jour de la commande, selon le devis établi par le Prestataire, lors de l'enregistrement de la commande par le Prestataire. Les prix sont exprimés en Euros, HT et TTC.

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiqué sur le devis du Prestataire, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Une facture est établie par le Prestataire et remise au Client lors de la fourniture des Services commandés.

ARTICLE 4 : CONDITIONS DE PAIEMENT

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture des Services commandés dans les conditions définies à l'article «Fourniture des Services» ci-après et comme indiqué sur la facture remise au Client, par voie de paiement sécurisé :

- par chèque bancaire,
- par virement bancaire

- en espèce

En cas de paiement par chèque bancaire, celui-ci doit être émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco.

La mise à l'encaissement du chèque est réalisée à réception.

Le Prestataire ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le Prestataire.

Toute somme exigible non payée à la date prévue produira, de plein droit, et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard égaux à trois fois le taux d'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€.

Nonobstant le paiement des intérêts, le Prestataire pourra user de sa faculté de résiliation prévue à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Prestation de service, en cas de retard de paiement.

En cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, le Prestataire se réserve en outre le droit de suspendre d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client, de suspendre l'exécution de ses obligations et de diminuer d'annuler les éventuelles remises accordées à ce dernier.

ARTICLE 5 : FOURNITURE DE SERVICES

Les Services commandés par le Client, seront fournis selon les modalités dans un délai maximum de 30 jours à compter de la validation définitive de la commande du Client, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Prestation de Service.

Le Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyen et dans les délais ci-dessus précisés.

Toutefois, ces délais sont communiqués à titre indicatif.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis dans un délai de 30 jours après la date indicative ci-dessus précisée, pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L 216-2 L 216-3 et L241-4 du Code de la consommation.

Les sommes versées par le Client lui seront alors restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent la date de dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

Les Services seront fournis au lieu défini par les parties dans la convention.

En cas de modification de la localisation ou de demandes spécifiques, du Client concernant la fourniture des services, la fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve d'un préavis de 1 mois et dans un délai de 1 mois, aux frais exclusifs de ce dernier.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par le Prestataire, les coûts y liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception des Services, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et qualité.

Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la fourniture des Services pour émettre, par écrit, de telles réserves ou réclamations, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du Prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera le Client (dans la mesure du possible) dans les plus brefs délais et à ses frais, selon les modalités adéquates et agréées par le Client, les Services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE – GARANTIE

Le Prestataire garantit, conformément aux dispositions légales et sans paiement complémentaire, le Client, contre tout défaut de conformité ou vice caché, provenant d'un défaut de conception ou de réalisation des Services commandés dans les conditions et selon les modalités définies en annexe aux présentes Conditions Générales de Prestation de Service.

Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer le Prestataire, par écrit, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 30 jours à compter de la fourniture des Services.

Le Prestataire remboursera ou rectifiera ou fera rectifier (*dans la mesure du possible*) les Services jugés défectueux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par le Prestataire du défaut ou du vice.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

La garantie du Prestataire est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et le Prestataire ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis, qu'il appartient au Client, qui est seul responsable du choix des Services demandés, de vérifier.

ARTICLE 7 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Vendeur reste propriétaire de tous les droits de propriété intellectuelle sur les photographies, présentations, études, dessins, modèles, prototypes, etc, réalisés (*même à la demande du Client*) en vue de la fourniture des Produits au Client.

Le Client s'interdit donc toute reproduction ou exploitation desdites photographies, présentations, études, dessins, modèles et prototypes, etc, sans l'autorisation expresse, écrite et préalable du Vendeur qui peut la conditionner à une contrepartie financière.

ARTICLE 8 : IMPREVISION

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Service excluent expressément le régime légal de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil pour toutes les opérations de Vente de Services du Vendeur au Client.

Le Vendeur et le Client renoncent donc chacun à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil et du régime de l'imprévision qui y est prévu, s'engageant à assumer ses obligations même si l'équilibre contractuel se trouve bouleversé par des circonstances qui étaient imprévisibles lors de la conclusion de la vente, quand bien même leur exécution s'avèrerait excessivement onéreuse et à en supporter toutes les conséquences économiques et financières.

Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurait au-delà de six mois, les présentes seraient purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article «Résolution pour Imprévision».

ARTICLE 9 : FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci.

La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 30 jours.

Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles.

A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 30 jours, les présentes seront purement et simplement résolues selon les modalités définies à l'article «Résolution pour force majeure».

ARTICLE 10 : RESOLUTION DU CONTRAT – RESILIATION DU CONTRAT

10-1 RESOLUTION POUR IMPREVISION

La résolution pour l'impossibilité de l'exécution d'une obligation devenue excessivement onéreuse ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, intervenir que 30 jours après la réception d'une mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

10-2 RESOLUTION POUR FORCE MAJEURE

La résolution de plein droit pour force majeure, ne pourra, nonobstant la clause Résolution pour manquement d'une partie à ses obligations figurant ci-après, avoir lieu que 30 jours après la réception d'une mise en demeure notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

10-3 RESILIATION ANTICIPEE DU CONTRAT POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations visées au contrat, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution pour manquement d'une partie à ses obligations aura lieu de plein droit 30 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet.

La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

En tout état de cause, la Partie lésée pourra demander en justice l'octroi de dommages et intérêts.

ARTICLE 11 : TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES

Le règlement général sur la protection des données (RGPD), impose une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible des personnes concernées.

Cette obligation de transparence est définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD.

La société IGUANE INFORMATIQUE susmentionnée est la responsable du traitement des informations personnelles collectées et traitées.

L'acceptation des présentes Conditions Générales de prestation de service emporte le consentement pur et simple du Client au traitement de ses données personnelles.

La société IGUANE INFORMATIQUE collecte les informations personnelles du Client afin de lui proposer et d'améliorer continuellement ses produits et services.

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa commande et à l'établissement des factures, notamment.

Les informations demandées ont un caractère obligatoire, à défaut de réponse, la commande éventuelle ne pourra pas être traitée.

IGUANE INFORMATIQUE conserve les informations personnelles du Client afin de lui permettre d'utiliser en continu les services du Prestataire, pour une durée nécessaire à la réalisation des finalités pertinentes, pour une durée nécessaire à la réalisation d'obligations légales comme par exemple des obligations fiscales ou comptables, ou pour toute autre durée qui aura pu être communiquée au Client.

Ces données ne seront pas transférées vers un Etat non membre de l'Union européenne et seul la société IGUANE INFORMATIQUE aura accès à ces données.

La collecte des données nominatives, leur utilisation au titre du traitement des commandes et de la constitution de fichiers clientèle et leur diffusion à des tiers chargés de l'exécution et du paiement des commandes, est subordonnée au consentement de la personne concernée.

Le traitement des données nominatives, qui sont conservées par l'éditeur aux seules fins d'une bonne administration des commandes et des relations commerciales, fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission nationale Informatique et Libertés.

Le Client, sous réserve des limites prévues par la réglementation en vigueur, dispose de plusieurs droits à l'égard du traitement de ses données :

- Le droit d'être informé sur l'utilisation de ses informations personnelles.
- Le droit d'accéder aux informations personnelles que le Prestataire détient sur lui.
- Le droit de demander la correction d'informations personnelles erronées que le Prestataire a sur lui.
- Le droit de demander que le Prestataire efface les données, ou qu'il arrête de les traiter ou de les collecter, dans certaines circonstances.
- Le droit de s'opposer au traitement de ses données notamment en vue de lui adresser des messages de marketing direct.
- Le droit de demander que le Prestataire lui remette ses données ou qu'il les transfère à un autre fournisseur de service (*droit à la «portabilité »*).
- Le droit de décider du sort de ses Données Personnelles après sa mort.
- Le droit de se plaindre auprès de l'autorité nationale en charge de la protection des données la CNIL, Commission nationale de l'informatique et des libertés. CNIL – 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07

Pour toute question et/ou pour exercer ses droits, le Client peut s'adresser au Prestataire en mentionnant son nom, adresse postale, adresse e-mail.

Si le Client l'a préalablement accepté, il pourra recevoir des emails ou des SMS marketing de la société IGUANE INFORMATIQUE dont il pourra se désinscrire, pour les emails, en cliquant sur le lien de désinscription figurant au bas de chaque e-mail reçu et pour les SMS en cliquant sur STOP dans chaque SMS reçu.

Il est également précisé que le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition Bloctel sur le site bloctel.gouv.fr.

Si le Client ne souhaite pas que les coordonnées le concernant soient réexploitées à des fins commerciales, il doit en informer le service responsable du traitement.

ARTICLE 12 : DROIT APPLICABLE – LANGUE

De convention expresse entre les parties, les présentes Conditions Générales de Prestation de Service et les opérations qui en découlent sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Prestation de service sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 13 : LITIGES

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les cinq jours à compter de l'envoi la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les parties.

Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai de dix jours, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUS LES LITIGES AUXQUELS LES OPÉRATIONS DE FOURNITURE DE SERVICES CONCLUES EN APPLICATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICE POURRAIENT DONNER LIEU, CONCERNANT TANT LEUR VALIDITÉ, LEUR INTERPRÉTATION, LEUR EXÉCUTION, LEUR RÉSILIATION, LEURS CONSÉQUENCES ET LEURS SUITES ET QUI N'AURAIENT PAS PU ÊTRE RÉSOLUS À L'AMIABLE ENTRE LE VENDEUR ET LE CLIENT, SERONT SOUMIS AUX TRIBUNAUX COMPÉTENTS DANS LES CONDITIONS DE DROIT COMMUN.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

ARTICLE 14 : ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au tribunal de TOULOUSE.

ARTICLE 15 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE – ACCEPTATION DU CLIENT

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de sa commande et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Prestation de service et de toutes les informations listées à l'article L.221-5 du Code de la consommation et notamment les informations suivantes :

- les caractéristiques essentielles du Service;
- le prix des Services et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Prestataire s'engage à fournir les Services commandés ;
- les informations relatives à l'identité du Prestataire, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), d'effectuer un achat immédiat ou de commander un Service emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Prestation de Service et obligation au paiement des Services commandés, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Prestataire.