

# Aide77

## Conditions générales d'interventions

Janvier 2018

### Présentation

Les présentes « **conditions générales d'interventions** » définissent le cadre par lequel j'interviens à votre domicile, pour la résolution de problématiques informatiques ou administratives.

### Identité

Je suis Philippe Lussiez, autoentrepreneur libéral, déclaré auprès de la directrice (mode **prestataire**) pour assistance informatique et administrative à domicile, sous le numéro SAP522637982. **@ide77** est le nom commercial enregistré auprès de l'INPI. Mon site internet est consultable sur [aide77.fr](http://aide77.fr)

**Vous, le client**, êtes un **particulier** situé à moins de 30 km de Melun, et vous sollicitez mes services à votre domicile, dans un cadre uniquement familial. A ce titre, vous êtes éligible aux déductions fiscales pour service à la personne.

Une **intervention** est un déplacement à votre domicile. Sa durée minimale est de 30 minutes, et elle ne peut excéder 2 heures. Une mission qui nécessiterait plus de temps sera répartie sur plusieurs interventions.

### Nature des interventions

Mon offre consiste à répondre aux exigences techniques et organisationnelles de votre famille, en termes de sécurité et performance, pour ce qui concerne votre pratique ainsi que de vos outils informatiques, de communication, et objets connectés.

Les interventions concernent essentiellement le conseil, la formation, l'interconnexion et la configuration des réseaux, équipements et logiciels, afin d'optimiser la pratique de l'informatique, de protéger les données et de sécuriser la vie numérique des utilisateurs.

Accessoirement, je peux également vous accompagner pour la résolution de tâches et courriers administratifs, uniquement depuis votre domicile, et sans me substituer aux organismes officiels.

Extrait de la réglementation des services à la personne, concernant l'assistance informatique :

La prestation comprend

L'initiation ou la formation au fonctionnement du matériel informatique et aux logiciels non professionnels en vue de permettre leur utilisation courante, ainsi que, le cas échéant, tout ou partie des prestations suivantes :

Livraison au domicile de matériels informatiques, Installation et mise en service au domicile de matériels et logiciels informatiques, Maintenance logicielle au domicile de matériels informatiques.

Le dépannage ou l'assistance informatique effectuée à distance (internet, téléphone, ...), la réparation de matériels et la vente de matériels et de logiciels en sont exclus.

Les matériels informatiques concernés sont les suivants :

Ordinateur, tablette, smartphone et périphériques, Équipements numériques dès lors qu'ils sont connectés à internet ou permettent le partage des données et la connexion à internet.

Sont donc exclus de ce périmètre : les installations d'équipements hi-fi ou télévisuels, les matériels audio, photo ou vidéo numériques, les consoles de jeux, les GPS.

### Déroulement d'une intervention

Lors de la prise de rendez-vous, vous indiquez la nature principale de votre demande. Sur votre demande, un devis gratuit peut vous être adressé par courrier électronique, pour une première visite.

Cette première visite permettra de préciser l'ensemble de votre demande, d'identifier vos besoins réels, et de déterminer ensemble les priorités d'actions que vous envisagez.

Dans la continuité de cet audit, au cours de cette même intervention, je commencerai à appliquer le plan d'action convenu.

S'il arrivait que l'intervention nécessite plus que deux heures, pour la réalisation de l'ensemble de votre demande, je vous proposerai :

- d'emmener le matériel en atelier pour finir tout ou partie des différentes tâches.
- de répartir la mission sur plusieurs séances
- ou de convenir d'un rendez-vous complémentaire pour effectuer une partie seulement des tâches planifiées.

Sauf en cas d'abonnement, chaque intervention est payable dès son terme, en fonction du temps passé.

Vous conservez une maîtrise totale du cours de l'intervention. Vous pouvez y mettre fin ou la reporter à tout moment, compléter ou modifier la priorité des actions. De même que je peux interrompre, voire mettre fin à mon intervention, dès lors que j'estimerai que les conditions à mon activité ne sont pas réunies, qu'il s'agisse d'un problème de sécurité personnelle ou professionnelle, éthique/légale ou technique.

Pour autant, l'intervention restera entièrement due pour le temps préalablement investi.

### Opérations de maintenance matérielle

La réglementation du service à la personne ne permet, ni de vendre, ni de changer des pièces matérielles. Aucune facturation ne sera donc proposée pour les services de maintenance matérielle. A titre de service exceptionnel, je pourrai accepter de changer bénévolement des pièces élémentaires que vous fournirez, sous votre seule responsabilité. En conséquence, vous renoncez alors à toute garantie de bon fonctionnement. Vous êtes également informé et vous acceptez, qu'une intervention matérielle

puisse conduire à la perte de la garantie du constructeur, sans que je ne puisse apporter de garantie en remplacement.

Dans ce cadre, je vous facturerais cependant le conseil et le paramétrage (pilotes) qui peuvent être associés au changement de pièce.

### Interventions logicielles

Vous garantissez être détenteur de licences logicielles à jour. En l'absence de licence, je peux éventuellement vous proposer des solutions équivalentes sous licences libres de droit. Vous êtes seul responsable de la validité et du suivi de vos licences.

En aucun cas je ne suis amené à modifier les programmes ou sites existant. Lors d'une mission de formation, je peux être amené à vous appuyer sur un développement que vous réalisez, ou au développement d'un document, de macros, sans que ma responsabilité ne puisse être engagée de quelque façon que ce soit.

### Interventions à distance

La réglementation du service à la personne exclut les interventions à distance.

Cela concerne autant les prises de contrôle à distance, que le conseil téléphonique, par courrier électronique, ou par messagerie instantanée.

Cependant, elles sont tolérées pour plus de réactivité, lorsqu'elles s'effectuent dans le prolongement d'une intervention antérieure à votre domicile, ou dans le cadre d'un abonnement global, comprenant des actions depuis votre domicile.

Dès lors que leur durée atteindra 15 minutes dans le mois, de convention expresse entre les parties, par les présentes, l'ensemble des interventions distantes sur une semaine calendaire, sera comptabilisé pour une intervention unique, par tranche cumulée de deux heures, de même façon que si elles s'exécutaient à domicile. Dans la mesure où elle génère une intervention effectivement à domicile, ce temps s'y associera simplement, sans être considéré comme intervention indépendante.

### Durée d'intervention

Lors de votre appel, nous convenons d'un rendez-vous à votre domicile. Ce rendez-vous sera établi sur une date très proche, selon nos disponibilités respectives.

Du Lundi au Dimanche, les plages horaires de mon arrivée chez vous sont 9h-11h, 11h-13h, 13h-15h, 15h-17h, 17h-19h, 19h-21h.

Les demandes d'intervention en semaine après 17h, ainsi que celles du samedi dès 13 heures, seront facturées double. Celles du samedi soir après 17h, et du dimanche seront triplées.

Chaque intervention dure entre une demi-heure et deux heures. Le cas échéant, le matériel peut être déplacé en atelier, pour accéder à plus de ressources, et vous être rapporté au cours d'une

seconde intervention, pour un total facturé de 4 heures.

Le temps éventuellement consacré à la convivialité et au partage (si vous m'offrez un café...) est décompté des prestations, de même pour les interruptions qui ne concerneraient pas votre foyer.

## Devis

Sur simple demande, je vous adresse gratuitement un premier devis, par courrier électronique. Celui-ci concerne un audit, qui permettra d'établir l'importance des travaux ou de l'accompagnement dont vous avez besoin. Cet audit aura une durée estimée de deux heures, correspondant à la durée maximale d'une intervention. Sur le temps de cet audit, des résolutions pourront directement être effectuées, selon vos besoins exprimés.

S'il arrivait que l'intervention dure moins de deux heures, un rabais vous sera offert sur le montant initialement prévu, pour ne vous facturer que du temps effectivement passé, par tranche de 30 minutes. Chaque demi-heure entamée est due, dès le franchissement du seuil de votre porte.

## Conditions financières

La prestation ne s'effectue pas à la tâche, mais au temps passé. Celui-ci dépend de la multiplicité et de la complexité des tâches demandées, mais également des performances du matériel et des communications, de la stabilité du système, de la charge des applications et de leur compatibilité, de la disponibilité des ressources logicielles, ainsi que de vos connaissances et de votre organisation.

Le temps passé est décompté à la demi-heure entamée. Les déplacements sont offerts, tant que vous êtes situé à moins de 20km de Melun.

Dans l'hypothèse de déplacement du matériel en atelier, la résolution de la mission comptera pour 2 interventions d'un total de 4 heures.

Dans le cadre d'un abonnement, la mission sera décomptée à l'intervention, et non plus au temps passé.

Le règlement s'effectue le jour même à l'issue de l'intervention, par chèque, espèces ou virement.

Une facture détaillant le contenu de l'intervention vous est adressée ensuite par courrier électronique.

Un récapitulatif des sommes que vous avez engagées au titre du service à la personne, vous est adressé en début d'année suivante. Il vous permettra de justifier auprès des services fiscaux, d'une déduction de 50% de ces sommes versées, dans la limite de 3000€ par foyer, en application des dispositions du service à la personne.

Tout retard de paiement de plus de deux semaines générera une indemnité forfaitaire de 40€, selon l'article L441-6 du code de commerce, ainsi que des frais financiers au taux de 2.0% par mois au prorata temporis. De plus, tout incident bancaire entraîne le paiement par le client des frais bancaires et de recouvrement, majorés de

2% du montant correspondant aux frais de gestion.

## Abonnement

Vous avez la possibilité de recourir à mes services à la demande, ou de souscrire à un abonnement. Dans ce cadre, aux présentes conditions d'interventions, s'ajoutent les termes suivants :

Cet abonnement est d'une durée d'un an et permet dix interventions, chacune d'une durée n'excédant pas deux heures.

Ces interventions concernent l'ensemble des équipements de votre choix à votre domicile, telles que admises dans le cadre du service à la personne.

A souscription de l'abonnement, celui-ci est dû pour totalité. Tout retard de règlement au-delà de quinze jours, ou tout incident de paiement, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues à quelque titre que ce soit, ainsi que la suspension de toute intervention, jusqu'à parfait acquittement de la dette.

S'il arrivait que vous ayez besoin de plus d'interventions dans l'année, vous aurez la possibilité de souscrire à un abonnement complémentaire en prolongation du précédent.

Dans le cas où vous n'aurez pas utilisé l'intégralité des interventions à la fin de l'année souscrite, celles-ci seraient reportées pour moitié sur un abonnement en renouvellement, seulement s'il est dans la continuité du précédent, et en l'absence de tout retard de paiement.

## Annulation

Tout rendez-vous non annulé 4 heures à l'avance, est dû pour sa première demi-heure.

Tout rendez-vous non annulé, ayant conduit à un déplacement à votre domicile, sans que vous ne me receviez, est dû pour une heure complète.

## Rétractation et résiliation :

En application du code de la consommation, vous disposez de 7 jours à compter de la souscription, pour vous rétracter et demander le remboursement des sommes versées. A réception de votre courrier, vous serez remboursé des interventions non réalisées.

Vous pouvez également interrompre et demander le remboursement d'un abonnement, avec un préavis d'un mois à réception de votre courrier avec accusé de réception. Vous serez remboursé des interventions non réalisées.

Ce remboursement sera la différence entre le prix que vous avez effectivement payé au cours de la période active, et le prix des interventions à la demande déjà effectuées sur cette même période, chacune étant considérée sur une base de deux heures.

## Confidentialité

Je m'interdis de transmettre aux tiers, quelque information vous concernant. De même, vous respectez la pleine confidentialité de mes méthodes de travail et ressources. Cette clause de confidentialité réciproque cesse de plein droit devant les autorités judiciaires et administratives.

## Responsabilités

J'ai l'obligation par les présentes, de mettre mes compétences à votre disposition, au mieux de vos intérêts, dans le cadre des missions que vous me confiez. Je dispose d'une obligation de moyens, et non de résultats.

Vous êtes seul responsable de votre installation, de votre matériel, de vos licences logicielles, ainsi que de l'utilisation que vous en faites. Vous assurez que l'environnement présente des conditions de travail sécurisées.

Vous êtes seul responsable des données présentes sur vos équipements. Vous prendrez donc toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de vos données personnelles.

Ma responsabilité en cas de perte totale ou en cas de perte de jouissance, des équipements multimédia, ou de leurs données, ne peut être engagée.

Dans la mesure où j'interviens sur votre demande expresse, que vous fournissez l'environnement de travail, matériel et logiciel, et que vous disposez de toute capacité de manipulation des équipements, en aucun cas je ne peux être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

## Résolution de litiges

Les conditions générales d'interventions sont modifiables à tout moment sans préavis. Elles sont librement accessibles sur le site [aide77.fr](http://aide77.fr). Les CGI applicables sont celles en vigueur au jour de la commande de prestation. Par la prise de rendez-vous, vous en acceptez implicitement leurs modalités, dans leur totalité.

Ces conditions sont régies par le droit français. Dans l'hypothèse de l'échec d'une procédure de résolution amiable, l'arbitrage sera plaidé auprès du tribunal de commerce de Melun, quelles que soient la pluralité de défenseurs ou la nature des garanties appelées.

Dans l'hypothèse où une procédure déciderait du règlement d'indemnités, quels qu'en soient les motifs, leur importance ne pourrait excéder les sommes que vous auriez versées en règlement des douze derniers mois de prestations facturées.

**Philippe Lussiez**

110 Avenue du 18 Juin 77350 Le Mée sur Seine

Siret 522 637 982 00029

06 60 16 07 64 – [contact@aide77.fr](mailto:contact@aide77.fr)