



Conditions Générales de Ventes de SmartYourLifehdf au 04/11/2022

1. Domaine d'application – Opposabilité

Les présentes Conditions Générales déterminent les modalités de prestations de services intervenant en France Métropolitaine et s'appliquent à toutes les prestations conclues par la micro-entreprise SmartYourLifehdf, domiciliée au 2 rue des Glycines 62260 FERFAY, SIRET 920 680 964 00011 ci-après nommée la société S.Y.L SmartYourLifehdf, auprès des clients qu'ils soient professionnels, consommateurs ou relevant d'une agence publique, concernant les services suivants :

- La vente, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques
- La réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (chez les particuliers ou en entreprise), de récupération de données, d'audits, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet et de logiciels.

Le fait de passer commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le client donneur d'ordre de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes conditions générales de prestations de services.

SmartYourLifehdf se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment les présentes conditions générales de prestations de services et, en tel cas, de les appliquer à toutes les commandes passées après la date de modification.

2. DEVIS / COMMANDES

2.1 Toutes les prestations de services donnent lieu à l'établissement préalable d'un devis ou d'une offre.

2.2 Durée de validité d'un devis/offre : L'offre est constituée par SmartYourLifehdf et, sauf précision contraire, la validité des offres et devis est limitée à 1 mois.

2.3 La signature par le client du devis ou de la commande l'engage de façon ferme et définitive.

2.4 SmartYourLifehdf se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige commercial quelconque, quelle qu'en soit la cause.

2.5 Les devis réalisés par SmartYourLifehdf sont gratuits.

3. DELAIS

Un délai de réalisation de la prestation ou de mise à disposition du matériel est indiqué dans le devis.

Tout dépassement de délais dû à des modifications par le Client donneur d'ordre et supplément de travail en dehors de la prestation prévue dans le devis initial ne pourra engager la responsabilité de SmartYourLifehdf et entraînera une facturation d'honoraires en supplément à la charge du client.

SmartYourLifehdf ne pourra voir sa responsabilité engagée cas de force majeure ou d'événements tels que : guerre, grève de l'un de ses fournisseurs, incendie, intempéries, ou encore rupture de stock du fournisseur.

4. OBLIGATION DE MOYEN

SmartYourLifehdf s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article **1.1** des présentes conditions générales.

SmartYourLifehdf s'engage notamment à informer au mieux le client donneur d'ordre de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. 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 SmartYourLifehdf, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, SmartYourLifehdf ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

5. DEPANNAGE INFORMATIQUE A DOMICILE

5.1 Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client donneur d'ordre ou la personne chargée de le représenter est absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une heure de travail supplémentaire soit au 1/08/2022 20€.

5.2 Si dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance via TeamViewer), SmartYourLifehdf ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, il sera facturé uniquement une somme égale à une heure de travail supplémentaire, soit au 1/08/2022 20€.

5.3 SmartYourLifehdf se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client donneur d'ordre risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

5.4 Si lors d'un dépannage sur site, la durée de réparation estimée est trop importante, SmartYourLifehdf proposera au client de reprendre son matériel en atelier afin d'assurer la réparation et de limiter les frais inhérents aux heures de dépannages supplémentaires, puis de le lui ramener. La prestation facturée sera annoncée au client.

6. REPARATIONS INFORMATIQUES

6.1 Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de SmartYourLifehdf (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité

exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

6.2 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, clé USB, partition de restauration, numéros de série et licences en cours de validité. SmartYourLifehdf 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 de SmartYourLifehdf à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexion à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par SmartYourLifehdf demeurent à sa charge.

6.3 En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile/terroriste, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de SmartYourLifehdf pour être déposé auprès des services de police compétents. La société SmartYourLifehdf poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

6.4 Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète ou particulier, SmartYourLifehdf ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client dans les cas particuliers suivants :

Ne seront pas pris en charge ou exceptionnellement (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- les machines équipées de systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows XP,
- pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à Windows Server 2003,
- tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- la programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- les logiciels en langues ni anglaise, ni française,
- le dépannage de composant (remplacement d'une résistance sur carte mère),
- les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo).

7. CREATION SITE INTERNET / DEVELOPPEMENT

7.1 Un devis pour la création d'un site internet et/ou le développement d'un logiciel est proposé au client. En signant ce devis et en payant l'acompte le client donneur d'ordre s'engage à fournir tous les éléments nécessaires pour la réalisation de la prestation souhaitée dès la signature du devis ou dans un délai maximum de 2 mois. En cas d'erreur, d'omission ou de retard dans la transmission des informations énoncées par le client donneur d'ordre, SmartYourLifehdf ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité de livraison de la prestation dans les délais prévus au devis.

7.2 Le client pourra faire part d'éventuelles modifications qu'il souhaite apporter à son site internet/logiciel et ce dans un délai de 7 jour ouvré après la première proposition de site

transmise par SmartYourLifehdf. Suite aux changements effectués ou à l'expiration de ce délai, le site/logiciel sera réputé validé par les deux parties dès sa mise en service.

7.3 La demande de mise à jour de contenu d'un site internet validé par le client auprès de SmartYourLifehdf sera facturée au tarif horaire en vigueur par SmartYourLifehdf.

7.4 SmartYourLifehdf se charge de l'achat (généralement 1 an) ainsi que de la gestion du nom de domaine auprès de Ionos ou OVH qui sont eux Hébergeurs. L'hébergeur, dans le cas d'un hébergement Cloud, se réserve la possibilité d'interrompre à tout moment le service d'hébergement notamment à des fins de maintenance, d'amélioration de ses infrastructures, ou si les prestations génèrent un trafic anormal. Ces interruptions seront dans la mesure du possible notifiées par avance au client. Concernant l'hébergement Cloud ou Auto Hébergé, SmartYourLifehdf ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dysfonctionnement du réseau Internet, des lignes téléphoniques, du matériel de réception ou de tout problème ou défaut technique lié notamment à l'encombrement du réseau empêchant l'accès normal au site client ou aux autres prestations.

De même, SmartYourLifehdf ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de piratage du site Internet du client donneur d'ordre. Si une restauration de la sauvegarde du client donneur d'ordre est nécessaire, elle sera facturée au taux horaire en vigueur.

7.5 Concernant le référencement, SmartYourLifehdf ne pourra être tenu responsable de l'affichage des résultats naturels dans les différents moteurs de recherche. Ceux-ci restent la responsabilité et propriété de ces moteurs et/ou partenaires chez lesquels le site du client donneur d'ordre est référencé. SmartYourLifehdf au regard de différents éléments indépendants de sa volonté n'a qu'une obligation de moyen et non de résultat.

7.6 Concernant les contenus des prestations fournies et diffusion sur les réseaux sociaux, Le client donneur d'ordre reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par SmartYourLifehdf.

La responsabilité de SmartYourLifehdf ne pourra en aucun cas être mise en cause, dans l'hypothèse où ces contenus ne se révéleraient pas libres de droits ou seraient attentatoires aux droits de propriétés intellectuelles d'un tiers. Le client donneur d'ordre garantit à SmartYourLifehdf une prise en charge de toute condamnation, ainsi que des frais et honoraires y afférent.

Concernant le développement de logiciels, SmartYourLifehdf assure la maintenance et la correction de bug interne à l'application, sans AUCUN surcout.

8. RENOUELEMENT ET RESILIATION DE SERVICE

8.1 Tous les contrats de maintenance et d'infogérance proposés par SmartYourLifehdf sont renouvelés annuellement ou mensuellement par tacite reconduction à la date d'anniversaire du contrat.

Une facturation annuelle sera transmise au client donneur d'ordre.

Le client donneur d'ordre a la possibilité de résilier son contrat en envoyant un courrier ou un mail dans un délai de 2 mois avant la date d'échéance du contrat. Dans le cas d'une résiliation avant l'échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par SmartYourLifehdf des sommes déjà versées.

8.2 Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par SmartYourLifehdf.

9. TARIFS

9.1 Les prix et tarifs exprimés s'entendent en euros nets TTC. Les tarifs se fondent sur les barèmes de prix en vigueur à la date de la commande ou du devis. Les prestations intègrent les frais de déplacement dans la zone d'intervention affichée sur le site. En dehors de cette zone, SmartYourLifehdf précisera sur le devis un supplément de 10€ par tranche de 10km.

9.2 En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, SmartYourLifehdf s'engage à en informer le client donneur d'ordre, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, SmartYourLifehdf facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

9.3 Concernant les contrats de maintenance et d'infogérance reconduits tacitement, dans le respect de l'équilibre de l'accord entre les parties, les prix pourront être actualisés chaque année contractuelle après négociation entre les parties. Cette négociation interviendra trois mois avant le terme de chaque période de douze mois. Les modifications de prix prendront effet à la date anniversaire du Contrat.

Au cas de désaccord sur ces modifications à cette date, le Contrat prendra fin au terme de l'année concernée.

10. GARANTIES LEGALES

SmartYourLifehdf ci-après « le vendeur » reste tenu de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 217-4 à L. 217-12 du code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil.

10.1 La garantie de conformité

Le vendeur est tenu de la garantie légale de conformité conformément aux articles L 217-4 à L 217-12 du code civil. « *Le vendeur livre un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité* ». Le bien est conforme au contrat :

- S'il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant ; s'il correspond à la description donnée par le vendeur et possède les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ; s'il présente les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;
- Ou s'il présente les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou est propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

10.2 La garantie des vices cachés conformément aux articles 1641 à 1648 du code civil « *Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus* ».

L'acheteur peut demander, dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice, le remboursement total ou partiel d'un bien qui s'est révélé impropre à son usage.

Au titre de la garantie des vices cachés, le vendeur ne sera tenu que du remplacement sans frais, des marchandises défectueuses, sans que le client puisse prétendre à l'obtention de dommages et intérêts, pour quelque cause que ce soit.

11. MODALITES DE REGLEMENT

Les conditions de paiement mentionnées dans les devis et factures sont les suivantes :

11.1 Pour la conception d'un site internet et plus globalement pour la partie WEB: les modalités de règlements sont les suivantes :

20 % à la commande, 80 % à la date prévue de mise en ligne du site. En cas de retard lié au client donneur d'ordre dans la transmission d'éléments, contenus ou autres à intégrer au site, le client aura la possibilité de reporter la mise en ligne de son site à une date ultérieure mais ce retard inhérent au client donneur d'ordre n'aura aucune conséquence sur le paiement de la dernière échéance de 80% qui restera dû à la date initialement prévue de mise en ligne du site.

Concernant les contrats d'hébergements de site internet, celui-ci fait l'objet d'une facturation tous les ans par période de 12 mois comprenant l'hébergement et le renouvellement du nom de domaine directement auprès de l'hébergeur.

11.2 Pour les prestations d'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, de formation (chez les particuliers ou en entreprise), de récupération de données, d'audits, de conseils... :

paiement comptant à la livraison du matériel ou de la prestation de service sans escompte ni rabais, ni retenue de quelque nature or précision sur devis ou facture.

11.3 Une facture payable comptant, à réception, sera établie par SmartYourLifehdf après chaque prestation de service et sera délivrée au moment de celle-ci. Cette facture comportera toutes les mentions prévues par la législation en vigueur.

12. RETARD OU DEFAUT DE PAIEMENT

Tout paiement qui interviendrait postérieurement à la date d'échéance de la facture fera l'objet de pénalités de retard calculées à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sur le montant TTC du prix des prestations. Les pénalités de retard prévues au présent article seront automatiquement et de plein droit acquises à SmartYourLifehdf sans formalité aucune ni mise en demeure préalable et ce retard entraînera l'exigibilité immédiate de la totalité des sommes dues à SmartYourLifehdf par le client donneur d'ordre, sans préjudice de toute autre action que SmartYourLifehdf serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client donneur d'ordre.

Les frais de recouvrement seront à la charge du client à compter de la date d'échéance convenue à la commande. 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, Les professionnels se verront automatiquement appliquer une indemnité forfaitaire légale de recouvrement d'un montant de 40 euros.

13. RUPTURE DU CONTRAT

En cas de rupture du contrat, imputable au client, avant la réalisation de la prestation commandée, l'acompte versé à la commande sera conservé à titre d'indemnisation forfaitaire. En cas de rupture du contrat en cours de prestation s'ajoutera à la facturation les prestations réalisées et fournies.

14. REFERENCES CLIENTS

Sauf mention contraire explicite de la part du Client, SmartYourLifehdf pourra utiliser à titre de vitrine publicitaire les références du client, site, objet publicitaire et graphique réalisé par SmartYourLifehdf.

15. DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 121-18 du Code de la consommation « *Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision. Le délai mentionné court à compter du jour : De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services ; De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat* ». Le droit de rétractation peut être exercé en contactant la Société SmartYourLifehdf par mail à smartyourlifehdf@gmail.com ou en remplissant le formulaire type joint à votre contrat à adresser par courrier à l'adresse suivante : SmartYourLifehdf 2 rue des Glycines 62260 FERFAY.

Nous informons les Clients que conformément à l'article L. 121-20-2 du Code de la consommation, ce droit de rétractation ne peut être exercé pour la fourniture de prestation de service pleinement exécutée avant la fin du délai de rétractation ou dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ; En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susmentionné, seul le prix du ou des produits achetés et les frais d'envoi seront remboursés, les frais de retour restent à la charge du Client. Les retours des produits sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice...) de sorte qu'ils puissent être commercialisés à l'état neuf.

16. RESERVE DE PROPRIETE

Les équipements (matériels et logiciels) vendus par SmartYourLifehdf sont assortis d'une clause subordonnant expressément le transfert de propriété au paiement intégral du prix en principal et accessoires, même en cas d'octroi de délais de paiement. Dans le cas où le paiement n'interviendrait pas dans le délai prévu, SmartYourLifehdf se réserve le droit de reprendre la chose livrée et de résoudre le contrat.

Les dispositions ci-dessus ne font pas obstacle dès la livraison des matériels au transfert des risques de perte ou de détérioration des matériels ainsi que des dommages qu'ils pourraient

occasionner au client. En cas de saisie ou de toute autre intervention d'un tiers sur le matériel ou en cas de redressement judiciaire ou de toute autre procédure d'insolvabilité équivalente, le client devra impérativement en informer SmartYourLifehdf sans délai afin de lui permettre de s'y opposer et de préserver ses droits. Le client s'interdit en outre de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété du matériel.

Concernant les logiciels développés par SmartYourLifehdf et l'hébergement d'un site internet, il est rappelé au client que le droit de propriété lui est transféré.

17. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTE, DONNEES PERSONELLES, CONFIDENTIALITE

17.1 SmartYourLifehdf informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, et pour l'exécution du contrat mais ne sont en aucun cas rendues publiques. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression des données le concernant. Ces droits pourront être exercés en effectuant sa demande écrite et signée auprès de la société SmartYourLifehdf à l'adresse 2 rue des Glycines 62260 FERFAY ou par mail à l'adresse suivante : smartyourlifehdf@gmail.com ; cette demande doit être accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, et préciser l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée.

17.2 SmartYourLifehdf s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

17.3 La politique de confidentialité de SmartYourLifehdf est consultable librement sur son site internet ou sur simple demande.