

Préambule :

Les CGV sont valables pour « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » qui sont deux Sarl indépendantes juridiquement :
« Sarl R@IDBOX® » ne pouvant intervenir que dans le cadre du service à la Personne étant agréée par l'état.
« Sarl VSI-R@IDBOX® » pratiquant toutes les prestations attachées à ses statuts **hors du service à domicile**. Toutes ses Prestations ne bénéficient pas du Crédit d'Impôts. « Sarl VSI-R@IDBOX® » - 291 route du Forez - 07430 Davézieux - SIRET : 534 290 218.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS :

« **R@IDBOX®** » est un réseau spécialisé dans les services à la personne qui propose aux particuliers des PRESTATIONS d'assistance, de formation, et toutes autres PRESTATIONS de services en relation avec les technologies informatique et multimédia.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS » le particulier bénéficiaire des PRESTATIONS « R@IDBOX® » et celui qui paye les PRESTATIONS.

On entend par « PRESTATIONS » les services d'assistance informatique et internet à domicile, comprenant l'installation, la formation et l'assistance, assurés par « **R@IDBOX®** » au domicile du CLIENT.

On entend par « DOMICILE », le lieu de résidence principal ou secondaire d'un particulier.

On entend par « PRODUITS » les différentes offres commerciales de « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » mises à disposition du CLIENT pour bénéficier des PRESTATIONS.

On entend par « PANNES », les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT qui ne sont pas dus à un matériel défectueux pour quelques raisons que ce soit, mais SEULEMENT ceux qui sont dus aux usages ou aux conséquences des usages volontaires ou involontaires de ces équipements.

« R@IDBOX® » est une marque déposée.

Article 2 - Objet :

« **R@IDBOX®** » permet au CLIENT de bénéficier des PRESTATIONS sur son lieu de résidence.

« **R@IDBOX®** » intervient sur demande expresse du CLIENT ; les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous.

Si VOUS ou la personne chargée de vous représenter n'êtes pas présent à votre DOMICILE à la date et l'heure convenues, « **R@IDBOX®** » ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant « **R@IDBOX®** » sera dans l'obligation de vous facturer un minimum forfaitaire de 30 minutes soit 40€, non remboursable sous quelle que forme que ce soit.

Article 3 - Contenu des PRESTATIONS :

Les PRESTATIONS « **R@IDBOX®** » sont destinées à assister, conseiller, informer, former le CLIENT ou toutes autres personnes du même foyer ; à aider à l'installation, la configuration des équipements ; à aider à résoudre les PANNES de ces équipements. Le CLIENT se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des PRESTATIONS.

Limite des PRESTATIONS :

« **R@IDBOX®** » ne pourra assurer ses PRESTATIONS, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur (et/ou distributeur et/ou fournisseur) aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une prestation de « **R@IDBOX®** » notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

« **R@IDBOX®** » peut immédiatement cesser d'assurer ses PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il VOUS suspecte d'avoir modifié vos équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si VOUS ne possédez pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en votre possession. Le cas échéant, la **PRESTATION sera entièrement due** quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles.

La responsabilité de « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ou en cas de perte de jouissance de la part du CLIENT des équipements multimédia, ne peut être engagée.

Article 4 - Exclusions :

Les activités suivantes **ne font pas parties** des PRESTATIONS « **R@IDBOX®** » :

(Ces prestations étant faites par « VSI-R@IDBOX® »)

- Ventes, locations d'équipements
- Réparation d'équipements électroniques
- Remplacement de composants
- Modification de l'intégrité physique des équipements
- Câblage électrique ou téléphonique

Article 5 - Obligations de « R@IDBOX® » :

« **R@IDBOX®** » s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS définies à l'article 3 telles que mentionnées ci-dessus des présentes Conditions Générales. « **R@IDBOX®** » s'engage à proposer dans les meilleurs délais un remplaçant à l'intervenant désigné pour réaliser le rendez-vous.

Exonération de responsabilités :

Le CLIENT est informé que l'intervention peut entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquit ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® »

Étant donné que « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » interviennent sur demande expresse du CLIENT, en aucun cas « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » ne peuvent être tenus responsables des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Article 6 - Obligations du CLIENT :

Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements et à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD-ROM, Disquette, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition

de la PANNE.

Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » et notamment les frais d'électricité, de téléphone, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » sont et restent à sa charge. En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS.

Article 7 - Tarifs :

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en **euros toutes taxes comprises**.

Les tarifs sont communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® ». Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de la prise du rendez-vous.

Toute PRESTATION effectuée au domicile du CLIENT donne lieu à une facturation minimale d'une (1) heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION.

Des frais de déplacements peuvent être appliqués.

Article 8 - Fiscalité :

« R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » est un réseau de services à la personne agréées par l'Etat, le numéro de leur agrément étant indiqué sur tous les documents officiels.

Cet agrément permet au CLIENT ayant réglé une PRESTATION de **bénéficier de 50% de réduction ou de crédit d'impôt des sommes engagées dans la limite de 1000 €, soit un maximum 500 € de réduction ou de crédit d'impôts, sous réserve de modification de la législation**.

Article 9 - Règlement des PRESTATIONS :

Le tarif à payer est celui qui a été validé d'un commun accord entre le CLIENT et « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » lors de la prise du rendez-vous.

Le règlement par le CLIENT est fait en globalité immédiatement à la fin de la PRESTATION, remis directement à l'intervenant par l'un des moyens de paiement acceptés par « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® ».

Concernant le règlement par CESU, aucun rendu de monnaie ne sera possible conformément à la législation en vigueur. Le CLIENT pourra régler une partie des sommes dues avec l'un de ces moyens de paiement et compléter uniquement avec un CESU.

La facture pourra être envoyée au CLIENT par courriel ou à défaut par voie postale à l'issue de la PRESTATION.

Le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION. Le cas échéant « R@IDBOX® » sera dans l'obligation de VOUS facturer un minimum forfaitaire, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quel que soit le PRODUIT auquel VOUS auriez souscrit.

« R@IDBOX® » s'engage, en cas de surcoût imprévisible durant la PRESTATION, à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, « R@IDBOX® » sera dans l'obligation de VOUS facturer la durée déjà réalisée, avec un minimum d'une (1) heure de PRESTATION.

Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiables sans préavis.

Article 10 - Rétractation et Résiliation :

Dans un délai de 7 jours à compter de la souscription d'un PRODUIT et conformément au Code de la Consommation, le CLIENT peut se rétracter et demander le remboursement du PRODUIT. Une fois notifiée sa demande par courrier recommandé, le CLIENT sera remboursé des PRESTATIONS non réalisées à partir du moment où elles ne sont pas entamées.

Le CLIENT peut résilier son PRODUIT à tout moment. Une fois notifiée sa demande par courrier recommandé avec accusé de réception, le CLIENT sera remboursé des PRESTATIONS non réalisées dans les 30 jours suivant la réception de son courrier recommandé.

Le montant remboursé correspond à la différence entre le montant initialement payé par le CLIENT et le prix public du PRODUIT déjà consommé à la date de la demande de résiliation ou de rétractation du CLIENT.

Article 11 - Pénalités :

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions du code de la consommation.

Article 12 - Territoires :

L'ensemble des articles des présentes Conditions Générales sont applicables en France métropolitaine.

Article 13 - Informatique et Liberté :

Conformément à la Loi Informatique et Libertés 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, exercable auprès de « Sarl VSI-R@IDBOX® » - 291 route du Forez - 07430 - Davézieux. Le CLIENT autorise « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant.

A défaut, le CLIENT notifiera à « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par courrier précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client).

Sauf indication contraire, il est entendu que « R@IDBOX® & VSI-R@IDBOX® » pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence, étant entendu que celle-ci se limite au Prénom du CLIENT et à la première lettre du Nom.

Article 14 - Loi applicable :

De convention expresse, le présent contrat est gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du CLIENT en tant que consommateur.

Article 15 - Tribunal compétent :

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes Conditions Générales est de la compétence de la juridiction du tribunal de proximité.