

## Accueil

Offres réservées aux particuliers  
Conditions Générales de Prestations de Services

### **Article 1 – Définitions**

RENAUD INFORMATIQUE désigne une entreprise de dépannage et formation informatique enregistrée par l'INSEE au numéro SIRET 512 337 00015.

CLIENT désigne une personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale, bénéficiaire des PRESTATIONS fournies par RENAUD INFORMATIQUE.

PRESTATIONS désigne l'ensemble des services à domicile commercialisés par RENAUD INFORMATIQUE.

INTERVENTION désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour réaliser la PRESTATION demandée.

### **Article 2 – Objet**

RENAUD INFORMATIQUE est une entreprise de services informatiques qui intervient à domicile pour les particuliers. Elle propose d'effectuer, sur demande du CLIENT, différentes PRESTATIONS informatiques, réalisables sur l'ensemble du territoire français, au domicile du CLIENT, telles que assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, installation de matériels ou de logiciels. Ces PRESTATIONS seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment.

En préalable à toute INTERVENTION, seront convenues, lors de la prise de rendez-vous entre les parties, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention, après avoir répondu aux questions du pré-diagnostic technique permettant de déterminer les conditions d'intervention.

### **Article 3 - Contenu des PRESTATIONS**

Les PRESTATIONS de RENAUD INFORMATIQUE consistent à :

- Dépanner le matériel ;
- Sécuriser le matériel et les données ;
- Sauvegarder et récupérer les données ;
- Assurer la maintenance ;
- Installer et configurer le matériel ;
- Mettre en réseau les différents postes informatiques ;
- Faire évoluer le matériel et/ou logiciel ;
- Former le CLIENT ;
- Assister et conseiller le CLIENT.

Elles s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au CLIENT ou à toute personne désignée par lui.

RENAUD INFORMATIQUE se réserve le droit de faire évoluer ces PRESTATIONS en en ajoutant, en les modifiant, en les complétant ou en les supprimant, afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses INTERVENTIONS.

Toutes les PRESTATIONS précitées sont réalisées sur le lieu de résidence du CLIENT et éventuellement en atelier.

### **Article 4 - Limite des INTERVENTIONS**

Lors des INTERVENTIONS au domicile du CLIENT, RENAUD INFORMATIQUE ne pourra assurer la bonne fin de ses INTERVENTIONS si :

- l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du CLIENT sont non conformes aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur ;
- de l'avis de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle du CLIENT ;
- de l'avis de l'intervenant, les équipements semblent avoir été, volontairement ou non, modifiés par le CLIENT ;
- en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION sollicitée.

De même, RENAUD INFORMATIQUE se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le CLIENT si :

- les conditions d'intervention sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez-vous téléphonique ;
- le CLIENT ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant ;
- le CLIENT ne dispose pas des manuels techniques et/ou d'utilisation fournis par les constructeurs ;
- en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès aux équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une INTERVENTION.

Notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelques raisons que ce soit, si les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou si il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT.

Dans tous ces cas et lorsque le technicien se sera déplacé, le montant du forfait de PRESTATION sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution de la PRESTATION.

### **Article 5 - Clause de parfaite information**

Les présentes conditions générales de PRESTATIONS de services sont portées à la connaissance du CLIENT. L'ensemble des clauses et conditions est réputé connu et expressément accepté par le CLIENT au moment de la sollicitation de l'intervention et même si celui-ci n'a pas formellement apposé sa signature sur les présentes.

En conséquence, le fait de souscrire aux services de RENAUD INFORMATIQUE emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de PRESTATIONS de services.

### **Article 6 - Formation du contrat**

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro de téléphone 06 45 67 71 43 ou 04 50 18 65 10.

De convention expresse entre RENAUD INFORMATIQUE et le CLIENT, la confirmation par ce dernier du rendez-vous pour intervenir sur son équipement vaudra consentement irrévocable au contrat et validation des prix communiqués.

Il est expressément convenu entre les parties que le CLIENT reconnaît dans ses rapports avec RENAUD INFORMATIQUE la validité et la force probante des courriers et enregistrements informatiques conservés.

Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des PRESTATIONS effectuées par RENAUD INFORMATIQUE

Les mineurs non-émancipés disposent d'une capacité résiduelle pour les actes que l'usage les autorise à accomplir en raison de leur caractère modeste. Au vu du montant des PRESTATIONS proposées par RENAUD INFORMATIQUE, celles-ci conservent ledit

caractère modeste.

Par conséquent, toute demande d'intervention faite sans autorisation des parents ou d'un tuteur légal sera présumée jugée par ces parents ou son tuteur légal comme ne dépassant pas ce caractère modeste. Dans le cas d'une INTERVENTION plus lourde, les parents ou un tuteur légal devront leur délivrer une autorisation, faute de quoi leur responsabilité serait engagée.

### **Article 7 - Obligations du CLIENT**

Pour autant que cela soit raisonnablement nécessaire, le Client coopérera à l'exécution des Prestations. Le Client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation des Prestations.

Le CLIENT s'engage à permettre la réalisation des PRESTATIONS le jour et selon les modalités horaires convenus. Il s'engage à prévenir RENAUD INFORMATIQUE de toute absence ou non respect des horaires dans les meilleurs délais, et au minimum quarante huit heures avant. A défaut, la PRESTATION sera facturée à hauteur de 15 € TTC non remboursables.

Avant toute intervention, le Client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques. Le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique ; en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, RENAUD INFORMATIQUE ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel, relatif à ces données.

Le CLIENT s'engage à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remise par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs, nécessaire à la réalisation des PRESTATIONS.

Le CLIENT s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal afin que RENAUD INFORMATIQUE puisse intervenir dans les meilleures conditions.

Le CLIENT s'engage à établir et à 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 en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

Le CLIENT assume l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS (frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées) qui resteront à sa charge.

### **Article 8 - Tarifs et règlement**

Les tarifs des INTERVENTIONS sont exprimés en euros et sont stipulés TTC. Les tarifs comprennent le déplacement et la PRESTATION réalisée chez le CLIENT.

Les tarifs applicables sont ceux communiqués au CLIENT lors de la prise du rendez-vous et validés d'un commun accord entre le CLIENT et RENAUD INFORMATIQUE.

Dans le cas où la PRESTATION ne pourrait pas être effectuée en raison de l'absence du CLIENT au rendez-vous fixé avec RENAUD INFORMATIQUE, la PRESTATION sera facturée à hauteur de 15 € TTC non remboursables.

Les tarifs sont stipulés sur le site internet de l'entreprise RENAUD INFORMATIQUE et sont payables à la fin de l'intervention, sauf convention contraire entre les parties.

Le règlement est fait en globalité par chèque bancaire ou postal à l'ordre de RENAUD INFORMATIQUE, en espèces directement au technicien. Une facture est ensuite envoyée par courrier ou remise en main propre au CLIENT dans les meilleurs délais.

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un

montant égal à la totalité des sommes dues, majorée à un taux d'intérêt d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

### **Article 9 - Obligations et responsabilité de RENAUD INFORMATIQUE**

RENAUD INFORMATIQUE ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations.

RENAUD INFORMATIQUE s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer, dans des conditions optimales, les services au CLIENT.

RENAUD INFORMATIQUE ne saurait être tenu responsable pour tout retard ou inexécution des Prestations lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.

La responsabilité de RENAUD INFORMATIQUE ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non-conforme de ses équipements.

Le CLIENT accepte que sa propre INTERVENTION ou celle de RENAUD INFORMATIQUE sur un de ses équipements est susceptible d'entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipements, garantie à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de RENAUD INFORMATIQUE.

D'une manière générale, au cas où la responsabilité de RENAUD INFORMATIQUE serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause imputable à RENAUD INFORMATIQUE, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le CLIENT, sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes.

### **Article 10 - Validité contractuelle des informations**

Les photos et textes des articles représentés sur le site internet de RENAUD INFORMATIQUE n'ont pas de caractère contractuel. Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs.

RENAUD INFORMATIQUE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

### **Article 11 - Loi Informatique et Liberté**

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à RENAUD INFORMATIQUE et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données personnelles communiquées par le Client sont destinées au traitement des Prestations par RENAUD INFORMATIQUE. Sans ces données personnelles, RENAUD INFORMATIQUE ne peut procéder à la réalisation des PRESTATIONS. Le CLIENT autorise RENAUD INFORMATIQUE à communiquer ces données à des entreprises tierces pour satisfaire au besoin de la gestion des PRESTATIONS.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant (loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978). Pour toute demande, le Client s'adresse à RENAUD INFORMATIQUE par courrier à l'adresse suivante : RENAUD INFORMATIQUE, 500 avenue Louis Coppel, 74300 Thyez ou par mail à [services@renaud-informatique.fr](mailto:services@renaud-informatique.fr)

### **Article 12 – Confidentialité**

Une charte de qualité interne à RENAUD INFORMATIQUE garantit au CLIENT un respect

total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques.  
RENAUD INFORMATIQUE s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le CLIENT.

Cependant, dans le cas où les supports informatiques du CLIENT contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, RENAUD INFORMATIQUE se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.

Enfin, RENAUD INFORMATIQUE ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques du CLIENT qui contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi.

### **Article 13 – Loi applicable**

Le présent contrat est régi par la loi française.

### **Article 14 - Réclamations, litiges**

En cas de réclamation ou de litige, le CLIENT est invité à s'adresser à RENAUD INFORMATIQUE 500 avenue Louis Coppel, 74300 Thyez. RENAUD INFORMATIQUE et le CLIENT s'efforceront de régler à l'amiable tout litige découlant des présentes conditions générales. A défaut de règlement amiable, la partie la plus diligente saisira la juridiction compétente.

Offres aux particuliers

[Conditions Générales de Vente](#) de l'assistance informatique à distance

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles les particuliers, situés sur le territoire français métropolitain peuvent souscrire pour une durée indéterminée à l'offre d'abonnement RENAUD INFORMATIQUE

### **Article 1 – Objet**

1.1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles RENAUD INFORMATIQUE fournit une prestation d'assistance à l'installation, au diagnostic et à la réparation, réalisée par télé maintenance, selon les modalités prévues à l'article 3.2 ci-dessous.

1.2. L'offre d'abonnement RENAUD INFORMATIQUE vise les prestations suivantes : installation et configuration logicielle (microsoft office, outlook, Internet explorer, navigateur internet, Application messenger, pare-feu, antivirus, anti spam), paramétrage messagerie, assistance diagnostic panne hardware, assistance installation hardware (multimédia), paramétrage réseau, assistance connexion wifi, assistance sur des périphériques divers (imprimante, scanner, webcam, smartphone/iphone)  
RENAUD INFORMATIQUE se réserve le droit de faire évoluer l'offre d'abonnement en ajoutant, modifiant, complétant ou supprimant certaines Prestations de l'offre.

1.3. Les Prestations d'assistance à distance ne couvrent pas les problèmes matériels de fonctionnement.

### **Article 2 – Prestations couvertes par l'abonnement d'assistance à distance**

2.1. L'abonnement d'assistance à distance est limité à un Poste de Travail par foyer, comprend :

RENAUD INFORMATIQUE s'engage à ce que ces informations soient traitées dans la

plus grande confidentialité et utilisées uniquement pour maintenir le système du Client. Le Client est libre de refuser la collecte de ces données en  
Ø Une assistance téléphonique illimitée, incluant la prise en main à distance si nécessaire.

RENAUD INFORMATIQUE met à la disposition du Client un service téléphonique au numéro suivant :06 45 67 71 43

Il est signalé que les communications téléphoniques peuvent être sous écoutes et enregistrées.

## 2.2. Contenu de l'abonnement

2.2.1. Pour la réalisation de la Prestation, RENAUD INFORMATIQUE prend le contrôle à distance du poste. Le Client se doit de respecter et de suivre toutes les indications fournies par RENAUD INFORMATIQUE, étape obligatoire avant d'envisager la poursuite de l'assistance, objet des Conditions Générales.

2.2.2. Dans certains cas exceptionnels, RENAUD INFORMATIQUE peut demander au Client d'arrêter les pare-feu (firewalls) et antivirus et de les réactiver/relancer en fin de Prestation.

## 2.3. Limites des Prestations

Il est expressément rappelé que les Prestations ne seront pas réalisées, notamment dans les cas suivant : connexion internet hors d'usage, problème matériel, usage inapproprié volontaire ou non par le Client, non respect par le Client des indications de l'assistance à distance.

Lors des Prestations au domicile du Client, RENAUD INFORMATIQUE se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le Client :

- si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez vous.
- s'il est impossible pour RENAUD INFORMATIQUE d'accéder de façon facile et/ou rapide, et/ou sécurisée aux différents équipements lui permettant d'exécution la Prestation sollicitée,

## **Article 3 – Pré-requis – Conditions d'intervention préalable**

3.1. La Prestation est proposée sur Windows® avec possibilité de prise en main à distance. Les versions de Windows supportées sont : Windows 2000®, Windows XP® et Vista®, Windows 7.

3.2. Le Poste de Travail déjà installé doit, le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur et figurant sur l'emballage du/des Produit(s), sur leur manuel ainsi que sur la documentation commerciale.

Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est installé le Poste de Travail est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur.

3.3. Le Client doit posséder le CD-Rom d'installation ainsi que les pilotes et le livret d'installation des différents périphériques.

Le Client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents 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

3.4. Avant toute intervention, le Client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels

présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques.

3.5. Le Client doit posséder une connexion internet opérationnelle.

#### **Article 4 – Obligations du Client**

4.1. Pour autant que cela soit raisonnablement nécessaire, le Client coopérera à l'exécution des Prestations. Le Client fournira à temps, toutes les données et informations nécessaires à la réalisation de la Prestation.

4.2. Le Client garantit que les informations fournies sont correctes et complètes, et qu'il est habilité à les transmettre à RENAUD INFORMATIQUE pour les besoins de la Prestation de services.

4.3. Le Client s'engage à une utilisation loyale et appropriée du Service, sans excès de sa part.

#### **Article 5 – Prix - Règlements**

5.1. Les prix pratiqués sont ceux en vigueur au jour de la souscription de l'offre. Tous les prix sont entendus en euros et toutes taxes comprises. Néanmoins, RENAUD INFORMATIQUE se réserve le droit de modifier à tout moment les prix pratiqués sans préavis.

5.2. L'offre d'assistance informatique est facturée annuellement au Client au prix de 4 € TTC/mois. En cas de non utilisation ou d'utilisation partielle de l'offre par le Client, la facturation reste inchangée. Les factures seront délivrées au Client sur demande expresse de sa part.

5.3. Les coûts inhérents à mise en œuvre des Prestations, à savoir le coût de la communication téléphonique et/ou de la connexion internet demeurent à la charge du Client.

5.4. Le règlement de l'Abonnement d'assistance informatique à distance s'effectue lors de la commande, par chèque à l'ordre de RENAUD INFORMATIQUE ou espèces remis lors de la souscription du contrat.

#### **Article 6 – Responsabilité**

RENAUD INFORMATIQUE ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution des Prestations.

RENAUD INFORMATIQUE n'est pas responsable ni du bon fonctionnement du réseau internet, ni de l'équipement matériel et des logiciels du Client, ni de la qualité de sa connexion internet.

La responsabilité de RENAUD INFORMATIQUE ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Poste de Travail et/ou du ou des Produits installés. La responsabilité de RENAUD INFORMATIQUE ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client. La responsabilité de RENAUD INFORMATIQUE ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

#### **Article 7 – Résiliation**

7.1. RENAUD INFORMATIQUE pourra résilier de plein droit l'abonnement en cas de violation grave ou renouvelée par le Client de ses obligations contractuelles, notamment en cas d'usage anormal ou dans des conditions abusives de l'assistance téléphonique. En effet, tout usage anormal et injustifié de l'assistance par le Client pourra entraîner la résiliation sans préavis de l'offre d'assistance informatique à distance. Tout usage anormal et injustifié donnera lieu à une demande adressée au Client par voie électronique ou par courrier de reprendre un usage normal du recours à l'assistance téléphonique et/ou aux

Prestations. Si le Client poursuit néanmoins à utiliser l'assistance dans des conditions anormales ou injustifiées, RENAUD INFORMATIQUE aura la faculté de procéder à la résiliation du contrat. En cas de défaut de paiement de l'abonnement par le Client non régularisé après mise en demeure de RENAUD INFORMATIQUE adressée par voie électronique ou postal et restée sans effet pendant huit jours à compter de sa réception, cette dernière aura la faculté de résilier l'abonnement.

La résiliation sera notifiée par l'envoi d'une lettre par courriel. Elle prendra effet à la date de première présentation de la lettre de remise du courriel.

7.2. Chacune des parties peut résilier l'abonnement d'assistance informatique à distance à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception..

7.3. La résiliation de l'abonnement dans les conditions visées ci-dessus ne donne pas droit au bénéfice d'une quelconque indemnité.

La résiliation du Contrat entraîne automatiquement la cessation des prestations d'assistance.

### **Article 8 – Protection des données personnelles**

Le Client peut demander la communication des informations le concernant à RENAUD INFORMATIQUE et les faire rectifier ou supprimer le cas échéant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Pour toute demande, le Client s'adresse à RENAUD INFORMATIQUE par mail à l'adresse suivante : [services@renaud-informatique.fr](mailto:services@renaud-informatique.fr)

Les données personnelles communiquées par Client sont destinées au traitement des Abonnements par RENAUD INFORMATIQUE. Sans ces données personnelles, RENAUD INFORMATIQUE ne peut procéder à la prise en compte des Abonnements souscrits.

### **Article 9 – Droit de rétractation**

Dans un délai de 7 jours à compter de la date de souscription de l'Abonnement, le Client a la faculté de se rétracter en le notifiant à RENAUD INFORMATIQUE. Le Client peut exercer ce droit par téléphone au 06 45 67 71 43 (prix selon opérateur) ou par mail à l'adresse suivante : [services@renaud-informatique.fr](mailto:services@renaud-informatique.fr), en indiquant son intention d'exercer son droit de rétractation. Lorsque ce délai de 7 jours expire un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

ATTENTION, le Client ne peut exercer le droit de rétractation si l'exécution des Prestations a commencé, sur demande du Client, avant l'expiration du délai de 7 jours suivant la confirmation par le Client de la souscription de l'Abonnement.