

# Conditions Générales de Prestation de Services

## **Article 1 : Objet et acceptation**

Catherine LAMBERT-ELISE - la Prestataire – 354 chemin d'Escudié, 82000 MONTAUBAN, n° SIREN 515 239 093, auto-entrepreneur, dispensée d'immatriculation au RCS en application de l'article L.123-1-1 du Code de commerce, propose à ses clients deux types de prestations de services :

- Assistance Informatique et Internet à domicile
- Assistance Administrative à domicile

Ces prestations s'adressent exclusivement à une clientèle de particuliers. L'intervention est planifiée, sur demande expresse du Client, formulée par téléphone au **06 20 84 93 04** ou courrier électronique à l'adresse [contact@alloalaide.com](mailto:contact@alloalaide.com)

Sont convenus lors de la prise de rendez-vous, la date, l'heure et le lieu d'exécution de l'intervention. Un pré-diagnostic est établi à ce moment de façon à préciser les conditions de l'intervention. L'ensemble des clauses et conditions des présentes Conditions Générales de Prestation de Services est réputé connu et expressément accepté par le Client au moment de la sollicitation de l'intervention.

## **Article 2 : Nature des prestations**

1 - Assistance Informatique et Internet à domicile : Prestations sont destinées à assister, conseiller, informer, former le Client ou toute autre personne désignée par lui ; à aider à l'installation, la configuration des équipements appartenant au Client ; à aider à résoudre les pannes de ces mêmes équipements. La finalité est de rendre le Client autonome dans l'utilisation courante de son matériel et des principaux logiciels grand public. Ainsi par exemple, les interventions peuvent inclure tout ou partie des prestations suivantes (liste non exhaustive) : aide au choix de l'ordinateur, des périphériques, des logiciels, installation du matériel et prise en main, installation et formation aux logiciels, mise à jour des logiciels, installation et configuration logiciels anti-virus et pare-feu, paramétrage connexion Internet, configuration logiciel de mails.

2 - Assistance Administrative à domicile

Liste non exhaustive des prestations proposées : Aide à la rédaction d'une lettre, d'un Curriculum Vitae, d'une lettre de motivation, remplir un formulaire, adresser une demande, obtenir un remboursement, faire valoir ses droits, comprendre le fonctionnement d'une procédure, classer et archiver ses factures.

## **Article 3 : Tarifs, règlement et fiscalité**

Les conditions tarifaires applicables sont celles communiquées au Client lors de la prise du rendez-vous. Les tarifs des interventions sont exprimés en euros Ils comprennent le déplacement et la prestation réalisée chez le Client. Les prestations

sont payables à la fin de l'intervention. Le règlement est fait en globalité, par chèque à l'ordre de Catherine LAMBERT-ELISE, ou en espèces. Une facture est envoyée au Client, sous 5 jours ouvrés maximum, par courrier électronique ou, à défaut, par courrier postal.

## **Article 4 : Obligations du Prestataire**

Le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

En ce qui concerne l'Assistance Administrative, le rôle du prestataire est d'assister le client dans ses démarches administratives de l'aider, c'est à-dire de faciliter la compréhension et le contact, notamment avec les administrations publiques. Mais il ne se substitue jamais au client, et n'endosse pas sa responsabilité.

## **Article 5 : Obligations du Client**

Le Client s'engage à tenir à la disposition du Prestataire l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants, distributeurs ou fournisseurs, notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, les codes d'identification et toute information nécessaire au Prestataire au titre de son intervention. Le Client est responsable de la réalisation des sauvegardes de ses données et de ses logiciels avant la réalisation de la prestation par le Prestataire. Le Client s'engage à ce que son matériel informatique soit branché sur une installation aux normes et qu'il soit normalement accessible.

## **Article 6 : Responsabilité**

Dans le cadre des prestations de services effectuées, le Client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. En conséquence, et comme stipulé à l'article 5 des présentes, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer la sauvegarde préalable de ses données personnelles. La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de perte totale ou partielle de données. En tout état de cause, si sa responsabilité venait à être retenue, le montant de l'indemnité versé par le Prestataire ne saurait excéder la somme réglée par le Client au titre de l'intervention.

L'Assistance Administrative doit être exercée à titre exclusif et ne se place jamais dans le cadre d'un mandat, d'une substitution d'action ou de responsabilité.

## **Article 7 : Confidentialité**

Le Prestataire s'engage à respecter la confidentialité de toutes les informations portées à sa connaissance dans le cadre de son intervention.