



Tip -Top Informatique Service

Assistance, conseils, aide à l'installation de matériels et logiciels, pannes logicielles, récupération de données, création de site et de documents.

CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DE SERVICE PAR T-TIS, APPLICABLES AU 20 AOÛT 2011 ET MODIFIABLES SANS PRÉAVIS.

*Les conditions générales suivantes définissent les termes et conditions de prestations de l'entreprise T-TIS.
Nous vous remercions de bien vouloir les consulter avec attention avant toute commande.*

*En conséquence, le fait de solliciter les services de T-TIS emporte acceptation pleine et entière
des présentes conditions générales de PRESTATIONS de services.*

1/ Définitions:

On entend par « T-TIS », Tip -Top Informatique Service – 11, rue Albert Camus – 51100 REIMS – France.

Téléphone portable : 06.98.29.71.00 – Adresse Web : <http://www.t-tis.fr> . SIRET 518 489 760 00018.

T-TIS est une entreprise de services à domicile et de télémaintenance, d'Assistance, de Conseils, d'Aide à l'Installation matériels/logiciels, et de toutes autres PRESTATIONS de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique.

On entend par « CLIENT » ou « VOUS » le bénéficiaire des prestations T-TIS.

On entend par « PRESTATIONS » les services assurés par T-TIS, par internet (contrôle à distance de l'ordinateur du CLIENT), sur le lieu de résidence du CLIENT, d'un enlèvement de matériel chez le CLIENT ou lors d'une CRÉATION.

On entend par « PRODUITS » les offres commerciales T-TIS de type forfait mis à disposition du CLIENT.

On entend par « PANNES » les problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT qui ne sont pas dus à un matériel défectueux.

On entend par « CRÉATION » la mise en page des textes, images et autres objets fournis à T-TIS par le CLIENT pour des créations de site internet de type vitrine ou de document.

2/ Formation du contrat:

Les mineurs non émancipés ne peuvent prétendre à une prestation de service, sauf si une autorisation écrite du représentant légal a été établie au préalable. Si l'intervenant de T-TIS a un doute sur l'âge du client, celui-ci se verra dans l'obligation de demander une pièce d'identité, si le doute s'avère être réel, T-TIS et en droit de facturer un déplacement.

PRESTATIONS de service:

La formation du contrat se réalise exclusivement par l'intermédiaire de notre numéro de téléphone 06.98.29.71.00, ou par le formulaire à l'adresse suivante : <http://www.t-tis.fr/formulaire.html> de convention express entre le CLIENT et T-TIS. 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 l'entreprise T-TIS la validité et la force probante des courriers, enregistrements informatiques conservés ainsi que des formulaires de type bon de prise en charge et fiche d'intervention. Ce mode de preuve est recevable quel que soit le montant des PRESTATIONS effectuées par l'Entreprise T-TIS.

Entrée en vigueur d'une CRÉATION:

Les présentes conditions spécifiques de vente entrent en vigueur dès la commande passée et validée par T-TIS. La validation sera confirmée par le CLIENT à l'envoi du versement d'un acompte égal à 50% de la somme totale stipulée sur le devis ou le cahier des charges.

3/ Contenu des PRESTATIONS:

T-TIS permet au CLIENT de bénéficier des prestations à son domicile, sur site ou via un système de télémaintenance par Internet. Les PRESTATIONS sont destinées à assister, conseiller le CLIENT.

T-TIS vous aide à l'installation de matériels et logiciels à résoudre des pannes logicielles et peut vous récupérer des données, perdues et/ou supprimées.

T-TIS intervient uniquement sur demande express du CLIENT dans le cas où les parties ayant convenu au préalable de la réalisation des PRESTATIONS, d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous. Les PRESTATIONS sont exécutées sur site (domicile, lieu de travail), sauf cas nécessitant un retour en atelier (ex: Type III). Certaines PRESTATIONS peuvent être effectuées par télémaintenance si le CLIENT dispose d'une connexion à Internet.

T-TIS s'efforcera de proposer au CLIENT une intervention sous 48 heures ouvrées. Si toutefois cela n'était pas possible notamment pour des raisons de disponibilité de moyens humains ou techniques, aucune compensation ne pourrait être exigible par le CLIENT.

L'acceptation de ce rendez-vous par le CLIENT constitue une prise de commande ferme et définitive.

Si le CLIENT ou la personne en charge de le représenter n'est pas présent sur le lieu à la date et à l'heure convenues, T-TIS ne pourra assurer les PRESTATIONS. Le cas échéant, T-TIS sera dans l'obligation d'appliquer une facturation forfaitaire de 35 €* (trente-cinq euros) au CLIENT, non remboursable sous quelque forme que ce soit.

Pour le cas où le CLIENT souhaiterait annuler une intervention convenue avec T-TIS, celle-ci devra être annulée, au plus tard, deux heures avant le rendez-vous prévu. Dans le cas contraire, le CLIENT pourra se voir appliquer une facturation forfaitaire de 35 €* (trente-cinq euros), non remboursable sous quelque forme que ce soit.

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.

T-TIS peut effectuer la réinstallation de systèmes d'exploitation, logiciels ou de pilotes de périphériques à la condition express que le CLIENT ait en sa possession les licences, disquettes ou cédéroms, documentation technique, ainsi que toutes pièces prouvant la propriété de ces éléments.

T-TIS ne pourra assurer ses prestations si l'environnement physique des équipements n'est pas conforme aux règles de sécurité et aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, et notamment si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leur environnement physique (équipements inaccessibles, conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres défectueuses).

L'intervention présuppose que le site est librement accessible et vide de tout encombrant. Il ne peut être demandé à l'intervenant de déplacer un quelconque objet de valeur.

Dans tous les cas, T-TIS peut cesser d'assurer immédiatement ses PRESTATIONS si, de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail risquent de mettre sa sécurité en péril ou s'il suspecte le client d'avoir modifié ses équipements, ou si le client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation des logiciels installés sur ses équipements.

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS de T-TIS sur ses équipements et/ou logiciels, comme sa propre intervention, entraînent une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel il a acquis ses équipements ou logiciels, garantie à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de la part de T-TIS.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements et prendra donc toutes les précautions afin d'assurer la sauvegarde de ses données personnelles. La responsabilité de T-TIS en cas de perte totale ou partielle de données de quelque nature que ce soit ne peut être engagée.

Les parties conviennent que les obligations de T-TIS sont des obligations de moyens et non de résultat.

4/ Contenu des CRÉATIONS:

T-TIS se réserve le droit de refuser toutes prestations et tous travaux manifestement contraires aux bonnes mœurs, à caractère raciste et/ou illégal. Les PRESTATIONS de services achetées sont placées sous l'unique responsabilité du CLIENT et tout événement de nature à annuler les PRESTATIONS pour lesquelles elles ont été achetées ne saurait engager la responsabilité de T-TIS, ni donner lieu à aucun dédommagement, ni à annuler la vente.

T-TIS ne pourrait être tenue pour responsable d'infraction aux lois françaises et internationales de protection de la propriété intellectuelle pour tous travaux, modifications, créations effectuées à partir d'éléments tels que les textes, les logos, les graphismes, les images et photos fournies par le CLIENT dont il n'aurait pas la propriété exclusive.

De même, toutes les informations contenues sur les conceptions graphiques relèvent de la seule responsabilité du CLIENT.

Le site du CLIENT comprendra un nombre de pages prédéfinies sur le devis ou le cahier des charges.

Le CLIENT s'engage à fournir à T-TIS tous les textes, images, logos, et renseignements et informations afin de lui permettre de réaliser le site conformément aux besoins et souhaits du CLIENT.

Les PRESTATIONS de services se matérialisant sous la forme de fichiers, le prix facturé tient compte de l'acheminement par connexion Internet. D'autres modes de messageries peuvent être envisagés, mais les coûts resteront à la charge exclusive du CLIENT.

Tous les fichiers, textes, images et logos, seront conservés et archivés par T-TIS pendant une période de cinq ans sur CD-ROM.

5/ Tarifs et Conditions de Paiement:

5.1 PRESTATIONS sur site (domicile, lieu de travail):

Les tarifs des PRESTATIONS sont stipulés en Euro*, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande. Les tarifs comprennent le déplacement dans un rayon de 30 kilomètres autour de Reims (inclus, Châlons-en-Champagne, Épernay, Fismes), au-delà, 0.35€* (trente cinq centimes d'Euro) par kilomètre supplémentaire en plus de la PRESTATION. La facture est payable en intégralité à la fin de l'intervention, sauf accord écrit de la part de T-TIS. Le règlement est effectué en totalité par espèce directement à l'intervenant sur place, CB (un e-mail vous permet le paiement via PayPal) ou par chèque à l'ordre de Tip-Top Informatique Service.

5.2 PRESTATIONS par télémaintenance:

Les tarifs des PRESTATIONS sont stipulés en Euro*, sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande. La facture est payable en intégralité à la prise de commande par le client. Le règlement total du montant des PRESTATIONS de télémaintenance est effectué par CB à réception d'un e-mail, pour un paiement via PayPal.

5.3 PRESTATIONS de CRÉATION:

Les tarifs des PRESTATIONS sont stipulés en Euro*, ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande. La validation et le début de la CRÉATION seront confirmés par le CLIENT, lors du versement d'un acompte égal à 50% de la somme totale stipulée sur le devis ou le cahier des charges.

Le règlement est effectué par : CB, à réception d'un e-mail, pour un paiement via PayPal.
 Chèque, à l'ordre de Tip -Top Informatique Service – 11, rue Albert Camus – 51100 REIMS – France.
 Espèce, lors du passage au domicile du CLIENT.

Avant la remise des CRÉATIONS, le paiement restant doit être versé.

5.4 Refus de la PRESTATION par le CLIENT:

Bien que le taux horaire des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et T-TIS, le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION.

Le cas échéant, T-TIS sera dans l'obligation de VOUS facturer un minimum forfaitaire de 35 €* (trente-cinq euros), non remboursable sous quelque forme que ce soit, et quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit. T-TIS s'engage en cas de surcoût imprévisible d'en aviser le client avant d'effectuer la prestation. Le client peut alors décider d'interrompre PRESTATION. Le cas échéant, T-TIS sera dans l'obligation de VOUS facturer la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum de 1 heure de PRESTATION.

5.5 Refus de la PRESTATION par l'entreprise T-TIS:

Bien que le taux horaire des PRESTATIONS ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et T-TIS, ce dernier est en le droit de ne pas intervenir si le problème relève d'une panne matérielle. Le cas échéant, T-TIS sera dans l'obligation de VOUS facturer un minimum forfaitaire de 35 €* (trente-cinq euros), non remboursable sous quelque forme que ce soit, et quel que soit le PRODUIT auquel vous auriez souscrit.

5.6 Annulation de la CRÉATION:

En cas d'annulation des services de T-TIS par le CLIENT après le début de la CRÉATION, T-TIS pourra de plein droit garder le montant versé lors de l'acompte à titre de dommages et intérêts et de compensation pour services rendus.

5.7 Pénalités de retard:

Conformément aux lois et règlements en vigueur, tout paiement survenant après échéance donnera lieu à une pénalité égale à une fois et demie le taux d'intérêt légal par mois entier de retard.

5.8 Tarifs PRESTATIONS et PRODUITS:

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

6/ Territoires:

6.1 PRESTATIONS sur site:

Les présentes Conditions Générales ne sont applicables que sur les territoires précisés ci-après :

Agglomération Reims est dans un rayon de 20 kilomètres autour de Reims.

Exceptionnellement, le territoire peut être élargi après accord de T-TIS, une somme de 0.35 €* (trente cinq centimes d'Euro) par kilomètre sera alors demandée. Dans cet unique cas, les présentes Conditions Générales s'appliquent de fait.

6.2 PRESTATIONS par télémaintenance:

Les présentes Conditions Générales sont applicables sur tout le territoire Français.

6.3 PRESTATIONS de CRÉATION:

Les présentes Conditions Générales sont applicables sur tout le territoire Français.

7/ Garanties:

7.1 Les PRESTATIONS de maintenance:

Sont garantis 30 jours (trente jours) pour le même problème. Un problème non résolu n'est pas facturé (n'inclus pas les pannes matérielles).

7.2 Les PRESTATIONS d'installation:

L'utilisation des articles fournis par le CLIENT est sous la responsabilité exclusive du CLIENT à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles.

7.3 Les PRESTATIONS de CRÉATION:

Pour être valable, toute réclamation doit être envoyée via le formulaire disponible à cette adresse: <http://www.t-tis.fr/formulaire.html> dans les huit jours qui suivent la réception de la facture. Si aucune réclamation n'est enregistrée dans ce délai, le travail et la livraison sont considérés comme étant entièrement acceptés par le client.

7.4 Responsabilité:

Le CLIENT dégage T-TIS de toute responsabilité en cas de perte ou dommage résultant de l'utilisation des logiciels et matériels mis à sa disposition.

L'entreprise T-TIS ne saurait être inquiétée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement du matériel du CLIENT. L'emploi des matériels se fait sous la direction et le contrôle exclusifs du CLIENT.

À l'égard des tiers, le CLIENT fera son affaire personnelle de toute réclamation.

7.5 Hébergement:

T-TIS fait appel à la sous-traitance pour l'hébergement (gratuite ou payante, suivant votre choix indiquer sur le devis ou le cahier des charges), de ce fait, elle ne pourrait être tenue pour responsable des éventuels dysfonctionnements et problèmes techniques liés à l'hébergeur.

8/ Autorisation du CLIENT :

Sauf avis contraire spécifié par écrit avant le transfert de propriété, tout CLIENT autorise T-TIS à utiliser gracieusement ses CRÉATIONS et, le cas échéant, à les diffuser en contrepartie de la publicité donnée aux CRÉATIONS du fait de leur présence sur le site de T-TIS. Étant entendu que cette utilisation se limite à la promotion des PRESTATIONS de T-TIS, elle ne pourra donner lieu à aucune contrepartie. Le CLIENT peut à tout moment exprimer par courrier en RAR le refus de donner cette autorisation, T-TIS retirera dans un délai de 30 jours la diffusion de la CRÉATION.

9/ Confidentialité:

T-TIS s'engage à ne divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès de par ses PRESTATIONS.

T-TIS attire l'attention de ses CLIENTS sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tous logiciels installés sur ses ordinateurs. T-TIS 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.

10/ Litiges:

Tout différend pouvant survenir entre le CLIENT et T-TIS qui n'aurait pu être réglé à l'amiable relèvera de la compétence des Tribunaux de Reims.