

Conditions générales de vente lescybers.fr

Version n°2 - du 12 février 2014

Sommaire

Article 1. Présentation des Parties

Article 2. Définitions

Article 3. Application des conditions générales de vente

Article 4. Les Prestations lescybers.fr

4.1. DECOUVERTE DE L'INFORMATIQUE ET CONSEIL.

4.2. INSTALLATION A DOMICILE DE MATERIEL INFORMATIQUE ET INTERNET.

4.3. INITIATION A DOMICILE A L'INFORMATIQUE ET INTERNET : Formation à domicile

4.4. FORFAIT CYBER EXPRESS

4.5. DIAGNOSTIQUE ET MAINTENANCE DE L'ORDINATEUR ET INTERNET.

4.6. FORFAIT CYBER ZEN 4H, 6H,12H et 20H

4.7. FORFAIT HORAIRE DE TECHNICIEN

4.8 FORFAIT CONTROLE A DISTANCE

Article 5. DISPOSITIONS GENERALES ET PARTICULIERES RELATIVES AUX PRESTATIONS

5.1 LES ELEMENTS NESSECAIRES

5.2 PROLONGATION

5.3 OBSTACLE A L'EXECUTION DE L'INTERVENTION

5.4 CONSEQUENCES SUR LA GARANTIE CONSTRUCTEUR

5.5 EXCLUSION DE LA PRESTATION

Article 6. TARIFS

Article 7. Achat de la prestation – Modalités de paiement - obligation – délais d'utilisation

7.1 Achat de la prestation – Modalités de paiement

7.2 Obligation de prévenir en cas d'empêchement

7.3 DELAIS D'UTILISATION DES PRESTATIONS INFORMATIQUES A DOMICILE.

Article 8. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance (achat téléphonique et site internet)

Article 9. Réduction ou Crédit d'impôts

Article 10. Informations nominatives – Loi Informatique et Libertés

Article 11. Service Clientèle

Article 12. Droit applicable et litiges

<http://www.lescybers.fr/tele/cgv.pdf>

Afin d'être plus lisible et de permettre l'arrivée aux différents articles plus simplement, le sommaire est défini en lien direct vers le sujet

Article 1. Présentation des Parties

Il est à noter que lescybers.fr n'a aucune existence légale mais que c'est un rassemblement de deux personnes physiques ayant toutes deux une entreprise légale et une expérience à mettre en commun.

lescybers.fr, est représenté par :

Sébastien Jounel, sous le statut d'entreprise individuelle et sous la dénomination commerciale Cyber rhône Alpes domicilié 10 basse rue 07130 Cornas . Siren: 481987923 – Agreement préfectoral de l'Ardèche: 2013 Tél : 06 14 72 05 27 Domaine d'intervention : Lyon – Montélimar

Et par :

Jean marc Fleitou, sous le statut d'entreprise individuelle et sous la dénomination commerciale Cyberprovence domicilié 9 rue du moulin 26170 Buis les baronnies Siren : 424479517 – Agreement préfectoral de la Drôme : 2013 Tél : 06 65 15 61 71 Domaine d'intervention : Montélimar - Avignon

Dans la suite lescybers.fr désignera chacune de ces deux entités.

Lesscybers.fr est une société services à la personne exclusivement dédiée aux particuliers dans l'assistance à domicile.

Le Client est un particulier, ayant souscrit une prestation de services à domicile par le biais d'un des réseaux de distribution existants (cf. article 6), pour son compte ou pour le compte d'un bénéficiaire également particulier. Dans le corps des présentes, le Client ou le Bénéficiaire sera dénommé indifféremment le CLIENT.

Depuis peu, Floriane Jounel, sous le statut auto-entrepreneur et sous la dénomination commerciale cyber-vente domicilié 10 basse rue 07130 Cornas, nous a rejoint afin de nous permettre de vendre du matériel et de dépanner les professionnel ; c'est grâce à cette entrée que nous pouvons proposer d'autres services comme le contrôle à distance. Les présentes conditions générales sont orientées sur lescybers.fr en général cyber-vente compris sauf indication explicite contraire notamment en ce qui concerne le crédits d'impôts et la TVA auquel cyber-vente n'est pas assujettie.

Article 2. Définitions

On entend par « Intervenant », la personne qui procède aux prestations d'installation/initiation et de réparation, et/ou qui guide le Client lors de la prestation de formation dans les conditions de l'article 4 visé ci-après.

On entend par « Forfait », la prestation de service proposée au client dans une durée de temps convenue à l'avance.

On entend par « Prestation de services à domicile » ou « Prestations », les différentes tâches accomplies par l'Intervenant au domicile du Client dans le respect du forfait sélectionné par ce dernier.

On entend par « Domicile » le lieu d'exécution de la prestation. Ce domicile peut être celui du client ou tout autre lieu désigné par lui lors de l'achat de la prestation. Ce domicile doit être accessible et situé dans un rayon de 50 kms autour de Cornas et de Buis les Baronnies. Au-delà de ce rayon de 50 kms et dans la limite de 100 kms, un forfait de 15€ TTC sera facturé au Client par rendez-vous pris à domicile. Au-delà de 100 kms, nous nous réservons le droit de ne pas assurer de rendez-vous. Un domicile est réputé accessible dès lors qu'il n'existe pas d'obstacle particulier pour s'y rendre, notamment, domicile accessible

par des moyens de transport classique (voiture de ville, camionnette), code d'accès correct et communiqué préalablement à l'arrivée de l'intervenant, absence d'animaux dangereux.

Article 3. Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toute prestation de services à domicile souscrite par contact direct de l'un ou l'autre de nos dirigeants d'entreprise, au téléphone au 06 14 72 05 27 ou au 06 65 15 61 71 ou avec le site Internet www.lescybers.fr.

Toute souscription à une prestation de services à domicile, lescybers.fr suppose la prise de connaissance des présentes conditions générales de vente ainsi que l'accord du Client sur l'intégralité de leur contenu.

lescybers.fr se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier les présentes conditions générales de vente à tout moment. En ce cas, seules les conditions générales de vente en vigueur lors de l'achat de la prestation seront alors applicables.

Retrouvez les présentes Conditions Générales de Ventes téléchargeable en pdf sur notre site :

www.lescybers.fr/tele/cgv.pdf

Article 4. Les Prestations lescybers.fr

lescybers.fr propose au choix les 6 prestations de services à domicile ci-après détaillées, le cas particulier des forfaits horaires libres de 1h à 3h et celui des contrôle ou prise en main à distance réalisé en sous-traitance par l'un des deux intervenants .

Il est à noter que l'existence de ces forfaits n'est que fictive en ce sens que ceux-ci représente du temps d'intervention et non un résultat concret et mesurable.

Ceux-ci représente un temps estimé sur la base de nos expériences mutuelles qui se vérifie dans 95% des cas, il est exprimé en minutes et/ou en heures et en aucun cas lescybers.fr ne serait être tenu à un quelconque résultat tant en qualités qu'en quantités. Les tarifs de ces prestations sont calqués sur les tarifs horaires libres détaillés en 4.7 et chiffrés à l'article 6. Exception faite des forfaits Cyber-zen, Cyber-express, Contrôle à distance et Nouveau-zen qui sont des forfaits temps particuliers.

Le client peut aisément vérifier le temps d'exécution moyen d'une prestation en comparant son prix avec la grille des tarifs horaires libres et, de plus, ce temps est indiqué sur chaque forfait.

4.1. DECOUVERTE DE L'INFORMATIQUE ET CONSEIL.

L'intervenant se présente avec son propre ordinateur chez le client. Il lui présente les différentes fonctionnalités d'un ordinateur : traitement de texte, tableur, photo et vidéo.

Le client peut ensuite manipuler lui-même l'ordinateur tout en étant accompagné et guidé par l'intervenant.

A la suite de cette prestation, une fiche de conseils d'achat et un plan de formation personnalisé pourront être remis au client.

4.2. INSTALLATION A DOMICILE DE MATERIEL INFORMATIQUE ET INTERNET.

L'intervenant procède à l'installation/mise en service d'un nouvel ordinateur, ou d'une connexion Internet, ou d'un nouveau périphérique ou d'un nouveau logiciel en possession du client.

En cas d'installation Internet, les conditions supplémentaires à celles susvisées sont que le Client dispose des codes d'accès éventuels et qu'il détient la confirmation du fournisseur d'accès Internet de l'activation effective de la ligne ADSL et que la ligne ADSL soit effectivement fonctionnelle.

A l'issue de la prestation, l'Intervenant remet une fiche d'intervention au Client.

4.3. INITIATION A DOMICILE A L'INFORMATIQUE ET INTERNET : Formation à domicile

L'intervenant procède à l'initiation soit d'un ordinateur, soit d'une connexion Internet, d'un périphérique ou d'un logiciel préalablement installé.

L'initiation couvre partiellement ou totalement selon la durée de la séance et le rythme d'apprentissage du Client les sujets convenus entre les Parties et notamment : se familiariser avec la connectique ; effectuer les bons branchements ; découvrir l'ensemble des matériels de la configuration : clavier, souris, lecteur de DVD, périphériques internes et externes ; aborder les premiers menus déroulants, les fonctionnalités principales ; démarrer une application.

La prestation est prévue pour une seule configuration et hors réseau.

4.4. FORFAIT CYBER EXPRESS

Le forfait idéal pour une maintenance rapide ! C'est un rendez-vous d'une heure ou deux en urgence afin de pallier aux problèmes qui vous préoccupent le plus rapidement possible. Sur ces forfaits le déplacement est garanti sous 12h ouvrée mais la plupart du temps, un appel en début ou milieu de matinée peut être honoré avant 19h dans la même journée. Il est bien entendu que la rapidité d'intervention n'est pas compatible avec la résiliation.

4.5. DIAGNOSTIQUE ET MAINTENANCE DE L'ORDINATEUR ET INTERNET.

En cas de panne rencontrée avec son système informatique, le Client peut opter pour une prestation « diagnostic » comprenant :

- . Déplacement de l'Intervenant à domicile,
- . Analyse du dysfonctionnement,
- . Et résolution du problème ou réparation sur devis.

Pour permettre à l'Intervenant d'établir un diagnostic, le Client s'engage à tenir à sa disposition tous documents des fabricants et/ou distributeurs qui pourraient lui être utiles à cet effet.

La réparation entreprise par lescybers.fr est garantie commercialement trois (3) mois à compter de sa réalisation.

Dans le cas où le montant des réparations s'avère plus élevé pour le client que l'achat d'un nouveau matériel, l'intervenant lui remet un conseil personnalisé pour un nouvel achat.

4.6. FORFAIT CYBER ZEN 4H, 6H, 12H et 20 h

Ces forfaits résident en un abonnement d'une certaine durée valable sur une année à compter de sa souscription. Ils représentent un crédit de temps exprimé en heure à dépenser par tranche d'une heure en 4, 6, 12 ou 20 rendez-vous d'une heure au moins ; Ils sont modulable mais ne peuvent excéder 4h maximum par rendez-vous (1h à 4h maxi par rendez-vous). C'est en fait une réserve de temps créditée sur le compte à valoir sur une découverte de l'informatique, sur une installation à domicile de matériel informatique et Internet, sur une initiation à domicile à l'informatique et Internet, sur une formation ou encore sur un diagnostic et maintenance de l'ordinateur et Internet.

La réserve de temps est utilisable à tout moment 6 jours/7 du lundi au samedi de 9 h à 19 heures sauf jours fériés en appelant pour prendre un rendez-vous auprès de l'un des entrepreneurs suscités.

Les minutes dont bénéficient le client, sont débitées de sa réserve dans les conditions suivantes : l'intervenant annonce systématiquement au client avant le démarrage de la prestation quelle qu'elle soit, le temps restant sur son compte, le démarrage et l'arrêt du compteur, le temps consommé pendant la prestation, et enfin le temps restant sur son compte à l'issue de celle-ci.

- Le déplacement est alors programmé sous un délai de 72 heures ouvrées suivant l'appel téléphonique.
- lescybers.fr s'engage à contacter le client sur sa propre initiative au moins une fois tous les six mois pendant l'année du forfait, en cas de non contact de ce dernier. L'absence de besoin ne donnera lieu à aucun décompte de minutes sur la réserve temps.
- A l'expiration de l'année d'abonnement, il est précisé que les minutes non utilisées par le client ne pourront faire l'objet d'un remboursement total ou partiel, ni être converties en valeur monétaire. Toutefois, les minutes non utilisés seront reportées sur l'année suivante en cas de réabonnement pour un forfait similaire ou supérieur.

Hormis la possibilité de rétractation prévue en article 8 ci-après, l'abonnement au Forfait Cyber Zen d'une durée de douze mois est ferme et définitif et sa résiliation ne prendrait effet qu'à son échéance annuelle. Il est précisé que l'utilisation éventuelle de la réserve temps sur un laps de temps court avant l'échéance des douze mois, ne pourra exonérer le client du paiement du prix du forfait jusqu'à son échéance.

Il est encore ici rappelé, que les minutes non utilisées par le client à l'expiration des douze mois, ne pourront faire l'objet d'un remboursement total ou partiel, ni être converties en valeur monétaire. Toutefois, les minutes non utilisés seront reportées sur l'année suivante en cas de réabonnement pour un forfait similaire ou supérieur à l'expiration des douze mois. En cas d'utilisation de toute la réserve de temps avant l'expiration des douze mois, lescybers.fr fera bénéficier le client d'un tarif préférentiel si celui-ci souhaite reprendre du temps. Il est toutefois ici précisé que ce temps supplémentaire objet d'une offre commerciale spécifique, ne rentre pas dans le cadre des Forfait Cyber Zen.

4.7. FORFAIT HORAIRE DE TECHNICIEN

L'intervenant, après avoir vérifié au téléphone, que les attentes du client entraînent dans le strict respect de la Loi ainsi que de la déontologie des Services à la Personne, se présente à son domicile afin de répondre à ses besoins en termes d'assistantat informatique et internet pendant le temps imparti.

Ce sont des forfaits maintenance libre 1h, 1h30, 2h, 2h30 ou 3h qui permettent de mieux adapter le temps des autres forfaits déjà en place et sur lesquels ils sont basés. Exception faite des forfaits Cyber-zen,

Cyber-express, Contrôle à distance et Nouveau-zen qui sont des forfaits temps particuliers.

4.8. FORFAIT CONTROLE A DISTANCE

C'est un forfait spécial se décomposant en six forfaits de temps de prise en main à distance distinctes. Ils sont devenus possible grâce à l'entrée de Cyber-vente aux sein de notre partenariat . Cette entreprise spécialisé dans la vente et le dépannage aux particuliers et aux professionnels nous permet d'effectuer cette tâche en sous-traitance. Attention : les factures cyber-vente ne sont pas déductible des impôts et non soumis à TVA.

Article 5. DISPOSITIONS GENERALES ET PARTICULIERES RELATIVES AUX PRESTATIONS

5.1 LES ELEMENTS NESSECAIRES

La bonne exécution de ces prestations nécessite un (des) équipement(s) en parfait état de fonctionnement, du matériel, des CD, licences et clefs d'activation des logiciels à installer en état de marche. Le Client s'engage au plus tard au jour de l'intervention, à être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur son (ses) différent(s) équipement(s), et à fournir tous documents des fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation du service, sur simple demande de l'Intervenant.

Si l'ensemble de ces conditions visées ci-avant n'est pas rempli, l'Intervenant peut déclarer au Client ne pas être en condition de remplir sa mission et de reporter ou d'annuler l'intervention dans les conditions définies à l'article 5 ci-après.

lescybers.fr met tout en œuvre pour ne pas arriver à une telle situation et notamment l'Intervenant contacte le Client pour mieux le connaître et lui rappelle à cette occasion, les conditions requises à la bonne exécution de la prestation.

5.2 PROLONGATION

Si au cours ou à l'issue de la prestation, le Client demande à prolonger la séance, l'Intervenant indique les conditions de prolongation en termes de délai d'intervention (selon les disponibilités du Client et de lescybers.fr) et de tarifs (tarifs applicables au jour de l'intervention).

5.3 OBSTACLE A L'EXECUTION DE L'INTERVENTION

Par ailleurs, lescybers.fr ne saurait exercer ses interventions notamment si :

- L'environnement physique des équipements informatiques est non conforme aux prescriptions et/ou règles de sécurité définies notamment par la réglementation et la législation en vigueur, par les constructeurs, fournisseurs et/ou distributeurs ;
- Les équipements informatiques ont fait l'objet d'une manipulation anormale volontaire ou non, ayant modifié leurs environnements physiques ;
- Les équipements et notamment les logiciels sont jugés par l'Intervenant comme visiblement piratés ou contrevenant aux dispositions de protection de la propriété intellectuelle ;

- Les équipements sont inaccessibles dans des conditions normales d'intervention pour quelles que raisons que ce soit ;
- Les installations et/ou conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses et/ou dangereuses ;
- Le domicile du Client est inaccessible ;
- Le Client ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels sur lesquels il faut intervenir ;
- Le Client est absent au jour et heure du rendez-vous. Un avis informera le Client de l'heure de passage de l'Intervenant.

Dans chacune de ces hypothèses, l'Intervenant informera le Client ne pas être en condition de remplir sa mission. En fonction de la nature de l'obstacle, la prestation sera alors suspendue au règlement par le Client des difficultés ayant empêché la réalisation de la prestation.

En cas d'impossibilité ou de refus du Client de régler la difficulté, lescybers.fr ne sera pas tenu d'exécuter sa prestation et n'aura pas à rembourser les sommes perçues au titre de l'achat du forfait. En tout état de cause, le déplacement vain de lescybers.fr au domicile du Client sera facturé au client, à sa convenance, soit sous la forme d'un forfait de 55 euros TTC, soit sous la forme d'une réduction du temps de la prestation ainsi reportée à hauteur d'une demi-heure.

lescybers.fr au titre de ses interventions d'initiation et de formation, est soumise à une obligation de moyens et non de résultat, étant souligné que le rythme d'apprentissage dépend du Client.

lescybers.fr rappelle en tant que de besoin au Client que la bonne exécution des prestations implique que ce dernier :

- établit et entretienne un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou des distributeurs et aux normes de sécurité existantes ;
- respecte les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables) et ne procède pas à des modifications techniques ;
- tient à la disposition de l'intervenant l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou fournisseurs et/ou distributeurs, notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, Disquette, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels.

Le Client se charge seul de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'Intervenant comme gênant pour assurer la Prestation.

[5.4 CONSEQUENCES SUR LA GARANTIE CONSTRUCTEUR](#)

Le Client est informé que les interventions de lescybers.fr, notamment en cas d'intervention de réparation des matériels informatiques, peuvent nécessiter la dépose des scellés apposés par le Constructeur afin de préserver la preuve de ce que les appareils n'ont pas subi l'intervention de personnes non habilitées par ses soins. lescybers.fr attire plus particulièrement l'attention du Client sur le fait que la dépose de ces scellés pourrait constituer un obstacle à la mise en œuvre de la garantie commerciale offerte par le Constructeur. Le Client s'en déclare parfaitement informé et dégage lescybers.fr de toute responsabilité au titre de la dépose desdits scellés et de leurs conséquences sur la garantie contractuelle du Constructeur.

5.5 EXCLUSION DE LA PRESTATION

- Le Client est informé que l'ensemble des frais quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations lescybers.fr et notamment les frais d'électricité, de connexion Internet, les coûts de mise à jour d'anti-virus ou de logiciels quelle qu'en soit la nature, l'usure des consommables informatiques... engendrés par les manipulations effectuées par l'Intervenant, sont et restent à la charge exclusive du Client.

- Le Client reste pleinement responsable des données et fichiers présents sur son installation et ses équipements. Le Client doit à ce titre, prendre toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données quelles qu'elles soient avant l'intervention de lescybers.fr. La responsabilité de lescybers.fr ne peut être engagée de ce chef ni directement ni indirectement en cas de destruction totale ou partielle de données ou perte de programmes et il ne saurait lui être réclamée des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées.

- Le Client est informé que, sauf faute démontrée de l'Intervenant dans l'exécution de sa mission, lescybers.fr ne peut être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels qui pourraient survenir au cours d'une intervention ou préalablement à une intervention, notamment en cas de panne des équipements.

Article 6. TARIFS

Les tarifs applicables au Client sont ceux communiqués sur le site www.lescybers.fr ou par téléphone lors de la réservation. Ils s'entendent en euros toutes taxes comprises et déplacement inclus.

Les tarifs des prestations sont modifiables à tout moment sans préavis.

En cas de demande de séances supplémentaires de la part du Client au cours ou à l'issue d'une prestation de services, les tarifs applicables seront ceux en vigueur au jour de l'exécution de ladite prestation.

L'intervenant communique les tarifs au Client qui décide ou non de confirmer la demande de séance(s) supplémentaire(s).

Les tarifs sont claires et transparent, par contre l'expérience nous a montré qu'il fallait compter 2h pour une installation et que pour les formations, il ne fallait pas dépasser les 1h30 par session d'où les différents forfaits qui ne sont là que pour aider le client dans son choix de temps et qui sont tous en accord avec la base ci-dessous.

Exception faite des [forfaits Cyber-zen](#), des [forfaits Express](#), des forfaits Contrôle à distance et des Nouveau - Zen qui sont des forfaits particuliers.

1h00	90 €	Soit 45 € *
1h30	120 €	Soit 60 € *
2h00	170 €	Soit 85 € *
2h30	200 €	Soit 100 € *
3h00	250 €	Soit 125 € *

* [Après déduction fiscale.](#)

Il est à re-noter que l'existence de ces forfaits n'est que fictive en ce sens que ceux-ci représente du temps d'intervention et non une garantie de résultat concret.

Article 7. Achat de la prestation – Modalités de paiement - obligation – délais d'utilisation

7.1 Achat de la prestation – Modalités de paiement

Le Client dispose de deux modes d'achat d'une prestation de services à domicile :

Soit par le site internet www.lescybers.fr :

Le client choisi directement par le biais du site internet la formule temps ou la prestation souhaité. Dans ce cas, lescybers.fr établit un récépissé de paiement au nom de cyberprovence – ets Fleitou correspondant au forfait choisi par le Client. Ce récépissé est payable comptant sans escompte, à l'émission par l'un des moyens de paiement suivants : chèque bancaire ou postal ou cartes bancaires, à l'exclusion du CESU.

-Carte bancaire sécurisé par un accès https

Après avoir payé sa prestation sur le site, il reçoit par e-mail une confirmation de paiement ainsi qu'un bon de commande faisant foi de la validation de sa prestation. Dans les 72h ouvrées après le paiement, un intervenant lescybers.fr le rappelle pour convenir de la date du rendez-vous à domicile.

Soit par téléphone directement avec l'un des chefs d'entreprise suscitée :

Il est à re-noter que les chefs d'entreprise sont également les intervenants de par ce fait ils mettront tout en œuvre afin de satisfaire le prospect mais si ils ne peuvent pas répondre tout de suite à un appel veuillez laisser vos coordonnées et la raison de votre appel sur les répondeurs, ils se feront un devoir de vous rappeler dès qu'ils le pourront.

Dans ce cas, l'Intervenant remet un bon de prestation correspondant au forfait choisi par le Client préalablement au commencement de la prestation. L'intervention est payable comptant sans escompte, avant le commencement de la prestation par l'un des moyens de paiement suivants :

-chèque bancaire ou postal à l'ordre de Cyber Rhône Alpes ou Cyberprovence suivant le cas ;

-espèces ;

-chèque Emploi Services Universel (CESU). (Conformément à la législation en vigueur, aucun rendu de monnaie ne sera possible en cas de paiement par ce moyen).

Quel que soit la méthode d'achat :

Le Client reçoit une fois l'intervention réalisée, le bon d'intervention - facture qui est rempli par l'Intervenant et signé par le Client. Bien entendu, dans le cas où le client possède un compte sur le site internet, l'historique des Interventions commander par le site est disponible.

Lors de l'achat du forfait, un rendez-vous d'intervention est planifié avec le Client selon les plages journalières et horaires disponibles pour chacune des Parties.

7.2 Obligation de prévenir en cas d'empêchement

Lors de l'achat du forfait, un rendez-vous d'intervention est planifié avec le Client selon les plages journalières et horaires disponibles pour chacune des Parties.

lescybers.fr et le Client s'engagent à prévenir par téléphone au minimum 24 heures avant l'heure d'intervention fixée pour la prestation d'un empêchement à la réalisation de ladite prestation et convenir d'un nouveau rendez-vous. Dans le cas où le Client ne préviendrait pas 24 heures à l'avance, la séance resterait entièrement due, le Client ne pouvant exiger ni remboursement ni report de la prestation. Réciproquement, si lescybers.fr ne respectait pas le délai de prévenance d'un minimum de 24 heures avant l'heure d'intervention convenue, elle s'engage à offrir à titre d'indemnisation du Client une demi-heure de prestation supplémentaire.

7.3 DELAIS D'UTILISATION DES PRESTATIONS INFORMATIQUES A DOMICILE.

Toutes les prestations informatiques à domicile vendues par lescybers.fr sont valables et valides durant 365 jours suivants la date d'achat de la prestation présente sur le récépissé du site www.lescybers.fr ou la facture remise. Au-delà de ce délai, lescybers.fr se décline de toute responsabilité et toutes les sommes versées seront perdues. Le client ne pourra engager de poursuites, ni demande de remboursement ou de compensations financières quelle qu'elles soient.

Article 8. Faculté de rétractation en cas d'achat à distance (achat téléphonique et site internet)

En cas d'achat de la prestation de services à domicile par téléphone ou par le biais du site internet www.lescybers.fr, le Client dispose d'un droit de rétractation de quatorze jours francs à compter de l'acceptation de l'offre par téléphone ou du paiement en ligne. Lorsque le délai de quatorze jours expire un samedi, un dimanche, ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Il est ici convenu entre les Parties que les enregistrements informatiques conservés par www.lescybers.fr sont une preuve suffisante de l'acceptation du Client et que la prise de rendez-vous correspond à la souscription de la prestation.

Le Client peut exercer son droit de rétractation par tout moyen, dont notamment envoi d'un courrier postal à l'adresse de Cyberprovence ou de Cyber Rhône Alpes suivant le cas, ou par courriel si le Client est passé par le site www.lescybers.fr.

Toutefois et avec l'accord du Client, lorsque la fourniture de services à domicile a commencé avant la fin du délai de sept jours francs, le droit de rétractation ne saurait être exercé.

Article 9. Réduction ou Crédit d'impôts

lescybers.fr, sans cyber vente, est agréé par l'Etat services à la personne. Sous réserve de modification de la législation actuelle, cet agrément permet au Client ayant effectué une formation personnalisée lescybers.fr de bénéficier d'une réduction ou d'un crédit d'impôt sur le revenu de 50% des sommes versées pour le paiement de services à la personne par foyer fiscal et dans la limite de 10 000 € par an pour les formations personnalisées et dans la limite de 1 000 € annuels pour l'assistance informatique et Internet.

Pour ce faire, les entreprises suscitées adresse au Bénéficiaire du Service avant le 31 janvier de l'année suivant la réalisation de la (des) prestation(s) à domicile, un justificatif à valeur d'attestation fiscale comprenant notamment le libellé du(es) service(s) réalisé(s) et la(es) somme(s) acquittée(s) sur l'année. Pour les Forfait Cyber Zen, l'année de souscription est la seule donnant droit à l'attestation fiscale que les heures soit effectuées ou non.

Attention : cyber vente n'ayant pas d'agrément, aucune de ses factures n'ouvrent droits au crédits d'impôts.

Article 10. Informations nominatives – Loi Informatique et Libertés

Toutes les informations recueillies par lescybers.fr et ses partenaires auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique destiné au traitement de la commande et des obligations contractuelles qui en découlent. Elles peuvent être utilisées à titre de prospection commerciale et de communication de promotion liées exclusivement aux activités de lescybers.fr et de ses partenaires, sauf avis contraire du Client à adresser par courrier postal à l'une des entreprises suscitées ou par messagerie électronique fleitou@lescybers.fr

Conformément à la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, le Client peut à tout moment accéder aux informations personnelles le concernant et détenues par B'DOM et ses partenaires, demander leur modification, rectification ou suppression par courrier postal à l'une des entreprises suscitées ou par messagerie électronique fleitou@lescybers.fr

Ainsi, le Client peut, à titre irrévocable, demander que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les informations le concernant qui sont inexacts, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Conformément à ladite loi, les fichiers et traitements des données personnelles ont fait l'objet d'une déclaration de collecte de données informatives auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) sous le numéro : dx406398138.

Article 11. Service Clientèle

Pour toute question, information ou réclamation, le Client peut nous contacter par :

. Téléphone : 06 65 15 61 71 ou 06 14 72 05 27 ;

. E-mail : fleitou@lescybers.fr ou jounel@lescybers.fr

. Site Internet: www.lescybers.fr

Retrouvez les présentes Conditions Générales de Ventes téléchargeable en pdf sur notre site :
www.lescybers.fr/tele/cgv.pdf

Article 12. Droit applicable et litiges

Les présentes conditions générales de vente et le contrat de prestation de service à domicile sont soumis au droit français.

En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au Client ou au Bénéficiaire de se rapprocher du service Clientèle afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, le litige sera soumis aux Tribunaux français.

Il est à re-noter ici que chaque entreprise est responsable séparément et indépendamment des autres, chacune gardant son autonomie et son indépendance. Le regroupement sous lescybers.fr est juste une mise en adéquation des tarifs, des prestations, des clients (en cas d'empêchement de l'un, l'autre peut subvenir), des moyens et expériences respectives ; ce n'est pas une entité commerciale et/ou de service et en ce sens elle n'a aucune forme juridique et n'est pas légalement déclarer. Le site www.lescybers.fr est créé, tenu et édité par Jean-marc Fleitou de Cyberprovence.

www.lescybers.fr