

Conditions générales de vente TRUSTELECT.

Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de façon exclusive entre la société TRUSTELECT, domiciliée au 1, Rue de Cassiopée 77380 Combs-la-Ville, France, et toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs des services proposés par la société TRUSTELECT via le site ou via le service commerciale, ci-dessous dénommée le client.

Les présentes Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications sans préavis. Les conditions applicables sont celles en vigueur à la date de passation de votre commande ou la signature de votre devis. Le fait de passer commande ou accepter le devis implique, de la part de l'acheteur, l'adhésion entière et sans réserve aux conditions générales de vente de la société Trustelect. Le fait que la société Trustelect ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales de vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Article 1 - Objet

TRUSTELECT est une société de conseil, d'installation, de formation, d'assistance, de dépannage de systèmes informatique pour le TPE, Professions libérales et Particuliers. TRUSTELECT commercialise également les systèmes nécessaires à l'exécution de sa mission. Dans le cadre des prestations de services effectuées, le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de TRUSTELECT ne peut donc être engagée de ce chef.

1.1 - Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles TRUSTELECT s'engage avec le client. Les services proposés par TRUSTELECT concernent la formation d'initiation à l'informatique, l'achat, la vente, la location, le stockage et la protection des données, l'assemblage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires et de tous produits bureautiques ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, d'installation, de dépannage, d'assistance, d'initiation (au magasin, chez les particuliers ou en entreprise), de numérisation, de récupération de données, de conseils, la réalisation de site web vitrine, actualisation et suivi de site internet.

1.2 - Le client reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de la part de TRUSTELECT toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par TRUSTELECT sont réalisées aux présentes conditions générales. Ces conditions générales de vente sont consultables sur demande, comme indiqué sur les devis, fiches d'intervention et factures signés par le client préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le client auprès de TRUSTELECT implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

Article 2 - Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du CLIENT. En conséquence, le fait de passer commande ou de signer le devis implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT à ces conditions générales de vente.

Article 3 : Obligations et responsabilité de TRUSTELECT

3.1 - TRUSTELECT s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. TRUSTELECT s'engage notamment à informer au mieux le client de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de TRUSTELECT, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, TRUSTELECT ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

3.2 - La responsabilité de TRUSTELECT ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non fonctionnement de l'équipement du client et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, disfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, TRUSTELECT ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du client, quelle qu'en soit la raison.

3.3 - TRUSTELECT se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du client risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

Article 4 : Obligations et responsabilité du client

4.1 - Le matériel, les logiciels et les données du client ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du client. Le client reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le client est informé que les prestations de TRUSTELECT (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du client d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

4.2 - Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le client s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. TRUSTELECT 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. Le client est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de TRUSTELECT à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par TRUSTELECT sont et demeurent à sa charge.

4.3 - En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un client, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de TRUSTELECT pour être déposé auprès des services de police compétents. La société TRUSTELECT sous réserve poursuivra en justice par un dépôt de plainte le client propriétaire de ces données illégales.

Article 5 - Prestations de service sur matériel

TRUSTELECT intervient sur demande expresse du CLIENT. La prestation de services de TRUSTELECT est destinée à l'installation, la réparation, conseil et/ou à la maintenance (actions de dépannage et de réparation, de réglage, de contrôle et de vérification) du matériel et de leurs équipements. Le CLIENT fournira les outils logiciels licenciés ainsi que tous les documents du constructeur nécessaires à l'intervention.

Article 6 : Cas particuliers

Dans le cas de demandes nécessitant une expertise complète d'un logiciel ou impliquant du matériel trop obsolète, TRUSTELECT ne pourra prendre en charge la/les demande(s) du client.

6.1 - Ne seront pas pris en charge :

- Le paramétrage télévision, satellite ou autres périphériques non informatique,
- Les machines équipées de systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows XP,
- Pour les professionnels, les machines ne supportant pas les systèmes d'exploitation antérieurs à MS Windows Server 2003,
- Tout logiciel ou machine sans licence autorisée ou valide,
- Les demandes rentrant dans le cadre d'activité illégales ou suspectées illégales (partage de fichiers illégaux, conception de malwares, piratage, décryptage de données, copie non autorisée, etc.),
- La programmation et le dépannage de programme modifié par un tiers (bug, patch, etc.),
- Les logiciels en langues ni anglaise, ni française,

6.2 - Peuvent être exceptionnellement pris en charge (après étude et devis) sans obligation de résultat :

- Les systèmes d'exploitation pour serveur autres que MS Windows Server 2003 ou ultérieur,
- Les dépannages sur ordinateur fabriqué artisanalement (avec un ou plusieurs composants non standard : châssis en bois par exemple, etc.),
- Dépannage de périphérique non informatique déjà configuré et actif (téléphone portable, iPhone, Android),
- Données perdues ou effacées sur support magnétique usuel (disque dur, carte SD, mémoire flash),

- Les demandes multimédia spécifiques (conversion de fichiers audio ou vidéo),
- La récupération de contrat de maintenance.

Article 7 – Devis

7.1 – Les Devis sont valables 15 jours, sauf accord entre Trustelect et le client final. Le délai de livraison varie selon le stock. La livraison est déclenchée lorsque tous les produits commandés sont en stock dans nos locaux, sauf accord. Trustelect se réserve le droit de demander 30% à la signature du devis afin de valider la commande. Dès 300€00 HT, un acompte de 30% du montant total est demandé obligatoirement pour la validation du devis. Conditions d'escompte : Aucun escompte ni remise, même en cas de paiement anticipé.

Acompte par : Chèque à l'ordre de "TRUSTELECT" ou par Virement sur Compte bancaire : "LA BANQUE POSTALE" | IBAN : FR35 2004 1010 1253 8191 4X03 331 | BIC : PSSTFRPPSCE

Article 7 bis – Tarifs SASU

7.2 - Les tarifs finaux sont calculés en TTC, et sont révisables sans préavis. Aucun escompte ni remise possible même en cas de paiement anticipé. Les tarifs sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande. Le taux horaire en intervention sur site (domicile, entreprise...) est de 54€17 HT pour les particuliers et 110€ HT pour les professionnelles. A cela il faut ajouter la TVA qui est de 20%. Les tarifs ne comprennent pas le déplacement. Ils sont payables comptant dès la réception de la facture. Sauf accord avec TRUSTELECT, le règlement est fait en globalité par chèque, CB, en espèces directement au technicien sur place ou par virement bancaire. Une facture sera remise au client par email ou le cas échéant envoyée après intervention à sa demande.

7.3 - Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par TRUSTELECT sont disponibles par courriel à l'adresse contact@trustelect.com, par téléphone au 01.85.51.01.80, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : TRUSTELECT 1, Rue de Cassiopée 77380 Combs-la-Ville. Les tarifs, exprimés en EUR toutes taxes comprises, sont systématiquement communiquées au client et validés d'un commun accord entre le client et TRUSTELECT avant toute intervention.

7.4 - Toute intervention par TRUSTELECT donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Au-delà de la première heure, la facturation s'effectue par forfait d'une demi-heure d'intervention ou d'un forfait spécifique proposé par TRUSTELECT.

7.5 - En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, TRUSTELECT s'engage à en informer le client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, TRUSTELECT facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

7.6 - Toute prestation commandée par le client est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le client refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au client.

7.7 - Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le client ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le client s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail plus un déplacement.

7.8 - Si, dans le cadre d'un dépannage (à domicile, en atelier ou dans le cadre d'une télémaintenance), TRUSTELECT ne parvient pas à résoudre le problème pour lequel le client a fait appel à ses services, une indemnité correspondant à un diagnostic sera facturée au client.

Article 7 Ter – Tarifs Microentreprise

7.9 - **La TVA est non applicable, art. 293 B du CGI.** L'ensemble de l'article 7 s'applique aussi pour la micro entreprise hormis la TVA qui n'est pas applicable

Article 8 - Matériel déposé

Tout matériel déposé pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par la société TRUSTELECT.

Article 9 - Conditions et modalités de paiement

9.1 - Le règlement par le client bénéficiaire d'une prestation de la part de TRUSTELECT est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au technicien par l'un des moyens de paiement accepté par TRUSTELECT : chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de TRUSTELECT, CB et espèces. Une facture électronique sera ensuite adressée au client, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention. Une facture sur support papier est possible à la demande du client par voie postale.

Le Client dispose de plusieurs solutions de paiement :

- Par chèque : le paiement par chèque bancaire n'est possible que pour les chèques en euros tirés sur une banque domiciliée en France ou à Monaco.
- Par carte bancaire: Les cartes acceptées sont la Carte Bleue, la Visa, l'Eurocard, la Mastercard et l'American Express. Pour des raisons de sécurité, TRUSTELECT ne stocke d'information bancaire à aucun moment lors de toutes les transactions effectuées.
- Par PayPal : le paiement par le portefeuille électronique PayPal est possible à votre demande.
- Par Virement sur Compte bancaire : "LA BANQUE POSTALE" | IBAN: FR35 2004 1010 1253 8191 4X03 331 | BIC : PSSFRPPSCE

9.2 - Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui constitue des arrhes dont l'abandon de la part du client autoriserait TRUSTELECT à conserver l'acompte) de 50% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

9.3 - Avant la mise en œuvre de toute prestation, TRUSTELECT se réserve le droit de demander au client des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. TRUSTELECT se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

9.4 - Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement, le client devra régler une pénalité de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

9.5 - Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

Article 10 - Renouvellement et résiliation de service

10.1 - Tout contrat est résilié de plein droit à son échéance annuelle. Il peut être renouvelé chaque année à échéance moyennant le versement par le client du prix correspondant, dans les conditions prévues à l'article 7. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le client ne pourra prétendre au remboursement par TRUSTELECT des sommes déjà versées.

10.2 - Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

10.3 - TRUSTELECT notifiera au client, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré, licence logiciel ou abonnement (site ou application mobile). Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par TRUSTELECT.

Article 11 - Garanties

11.1 - A l'exception de l'offre « diagnostic », les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par TRUSTELECT sont garanties 15 jours à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le client après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, TRUSTELECT décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

11.2 - La souscription à un contrat de maintenance préventive n'engage pas TRUSTELECT quant à d'éventuels dysfonctionnements du matériel entretenu au cours de la période de validité du contrat. Ces prestations sont donc soumises aux mêmes garanties que les prestations de dépannage et d'assistance, telles que définies au paragraphe 10.1.

11.3 - Les produits commercialisés par TRUSTELECT disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur, ou garantie sur site, ou extension de garantie spécifique). Le client devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par

TRUSTELECT, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. TRUSTELECT refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le client bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

11.4 - Dans le cadre d'un achat d'une unité centrale complète chez TRUSTELECT ou par un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue et assemblée par un technicien de TRUSTELECT ou un partenaire disposant de la Garantie Nationale Etendue, outre la garantie constructeur des composants, l'unité centrale bénéficie d'une garantie « TRUSTELECT » valable un an à compter de la date de la transaction. Durant cette période, le client est libre de contacter TRUSTELECT, qui servira alors d'intermédiaire avec le constructeur, ou de contacter le SAV du constructeur directement.

Article 12 - Réserve de propriété

12.1 - Conformément à la loi du 3 juillet 1985, TRUSTELECT reste propriétaire des équipements (matériels, logiciels, site ou application mobile) fournis dans le cadre de la réalisation de la prestation, jusqu'au paiement intégral par le client de la totalité des sommes dues. A défaut de paiement total ou partiel, TRUSTELECT est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du client et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

Article 13 - Loi informatique et liberté, données personnelles, confidentialité

13.1 - TRUSTELECT informe le client que certaines de ses données personnelles sont enregistrées à des fins de gestion de la relation client, notamment dans le cadre de la communication d'offres commerciales émises par TRUSTELECT

13.2 - TRUSTELECT s'engage à respecter la plus stricte confidentialité concernant les données personnelles du client et à ne pas divulguer, sous quelque prétexte que ce soit, les informations auxquelles elle a accès au cours de ses prestations.

13.3 - TRUSTELECT 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 et d'une manière générale aucunes données confidentielles au sens de la loi informatique et liberté.

13.4 - Les données personnelles communiquées sur ce site sont ni données, ni échangées, ni prêtées, ni louées, ni vendues. En application de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez accéder à ces informations, les modifier ou les supprimer en écrivant à TRUSTELECT (par courrier ou par l'adresse [TRUSTELECT](http://www.trustelect.com)).

Article 14 : Loi applicable et réclamations/contestations

14.1 - Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au client de se rapprocher de la direction de la société TRUSTELECT afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, le litige/la contestation sera de convention expresse de la compétence des tribunaux dont dépend le siège social de TRUSTELECT.

14.2 - Toute réclamation concernant les services fournis par TRUSTELECT doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

14.3 - Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le client à TRUSTELECT n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.

Article 15 - Prêt de matériel

15.1 - Dans la mesure du possible, TRUSTELECT met gratuitement à disposition de ses clients du matériel de prêt durant la maintenance de leurs appareils. Pour bénéficier de ce type de prêt, l'utilisateur devra fournir un chèque de caution dont le montant lui sera communiqué lors du prêt.

15.2 - Chaque utilisateur bénéficiant de ce prêt s'engage à rendre le matériel dans le même état que lorsqu'il l'a reçu. Toute dégradation constatée sera à la charge du client bénéficiant de ce service.

15.3 - Afin d'éviter tout litige lors de la restitution du matériel, un constat de l'état du matériel sera effectué en présence d'un de nos techniciens.

Article 16 - Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés sur le site ou dans les documents publicitaires n'ont pas de caractère contractuel. Ces informations ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. TRUSTELECT ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices. Les documentations constructeurs et ou distributeur que TRUSTELECT serait amené à produire dans le cadre de ses missions de conseil en choix de matériel ne peut engager la responsabilité de TRUSTELECT.

Article 17 - Logiciel – Licence

Le CLIENT ayant acheté une licence logicielle propriétaire d'un éditeur se devra de respecter la législation en vigueur. Il s'engage formellement à l'utiliser pour son seul usage et sur un seul système. Il est rigoureusement interdit au CLIENT de faire au profit de qui que ce soit des travaux à façon sur le logiciel concédé. De même, il lui est formellement interdit d'en faire une quelconque copie, sauf à titre exclusif de sauvegarde. Le CLIENT respectera et s'engage à faire respecter les droits d'auteur reconnus par le Code de la Propriété Intellectuelle.

Article 18 - La livraison

Les délais de livraison à réception de la commande sont en moyenne de deux à vingt jours suivant les quantités, le type de matériel et la disponibilité en stock. La livraison est déclenchée lorsque tous les produits commandés sont en stock dans nos locaux, sauf accord de TRUSTELECT.

Article 19 - Clause de parfaite information

Le CLIENT déclare expressément avoir reçu de TRUSTELECT tous les informations et tous les conseils nécessaires pour la jouissance de l'objet de sa commande et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

Article 20 – Formation client d'initiation informatique

Formation débutant de niveau 1. Débutant en informatique.

Cette formation ne nécessite pas de prérequis et est à destination de toutes personnes désireuses d'apprendre à utiliser un ordinateur. Prendre en main son ordinateur, savoir utiliser quelques outils de bureautique et être en mesure de communiquer par email et d'aller sur Internet. Être à l'aise dans l'environnement Windows.

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro: 117 706 468 77 auprès du préfet de régions d'Ile-de-France. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Article 21 – Application Mobile & Site Internet

21.1 – OBJET

Le présent accord de services a pour objet de confier à TRUSTELECT qui l'accepte, une mission de création d'une application mobile au profit de L'ASSOCIATION.

21.2 – DEFINITIONS DES PRESTATIONS

La mission pourra comporter en modules séparés des tâches de :

- Développement d'une application mobile
- Publication sur Apple store
- Publication sur Google play store

- 1 Progressive Web App pour Desktop, Tablette, Mobile
- 1 App Native pour Android
- 1 App Native pour iOS
- Nom de domaine
- Sécurité SSL inclus
- Hébergement
- Trafic illimité
- Téléchargements illimités
- Formation à l'utilisation et l'administration
- Back office
- Mise à jour des informations
- Maintenance corrective à distance
- Assistance téléphonique (8h00 à 18h00 du lundi au vendredi hors jours fériés du calendrier français)

21.3 – VISITE MAINTENANCE CORRECTIVE

TRUSTELECT effectuera plusieurs visites par an à distance pour l'entretien et la correction des modules sur l'application ou le site. Aucun déplacement n'est nécessaire pour l'exécution des tâches.

Ces visites sont destinées à la vérification du bon fonctionnement de l'application et du site.

21.4 - HORAIRES D'INTERVENTIONS ET DE CONTACT

Les interventions se font normalement du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 18 h 00.

21.4 - CONDITIONS DE REGLEMENT

L'exécution des prestations décrites donneront lieu au paiement d'une redevance dont le détail est donné.

21.5 - SERVICE DE DEVELOPPEMENT ET MISE EN LIGNE

L'accord de services de développement et mise en ligne sera facturé à sa signature et payable à 30 jours, date de facture. Cette prestation devra obligatoirement avoir lieu dans les douze mois après la date de la facture. Dans le cas contraire, les prestations achetées ne pourront être ni remboursées, ni reportées. Le client doit donc prendre les dispositions nécessaires afin que TRUSTELECT puisse exécuter cette prestation durant la période impartie.

21.6 - ABONNEMENT MENSUEL

L'accord d'abonnement sera facturé chaque mois et payable à 30 jours, date de facture. Le montant de l'abonnement est révisable à la date d'anniversaire du contrat. Le client en sera informé 3 mois avant.

* Toutes prestations complémentaires à celles évoquées à l'article 2 donneront lieu à facturation suivant notre grille tarifaire et tout règlement est exigible à 30 jours, date de facture.

21.7 – TARIFS

Les tarifs sont calculés en Totale HT, et sont révisables sans préavis. Aucun escompte ni remise possible même en cas de paiement anticipé. Les tarifs ne comprennent pas le

5

déplacement. Ils sont payables comptant dès la réception de la facture.

Sauf accord avec TRUSTELECT, le règlement est fait en globalité par chèque, en espèces, carte bancaire ou par virement bancaire. Une facture sera imprimée et remise au client ou le cas échéant envoyée par courrier.

21.8 - DUREE ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le présent accord est conclu pour une durée minimum de **12 mois à compter de la date de signature. Il est tacite reconductible**, toutefois il pourra être renégocié deux mois avant la date d'expiration du présent accord. TRUSTELECT se chargera de soumettre au CLIENT une nouvelle proposition d'accord de services.

L'accord est dénonçable par TRUSTELECT et les prestations suspendues dans les cas suivants :

- Solvabilité insuffisante ou défaillante du CLIENT (défaut de paiement supérieur à 60 jours, dépôt de bilan).

A l'échéance de l'accord (ou à sa rupture), chaque partie reste redevable à l'autre des sommes dues ou impayées correspondantes à des prestations antérieures.

Cette proposition d'accord de services est valable 30 jours à compter de sa date d'émission.

Informations éditeurs

Les applications mobile et sites internet sont la propriété de TRUSTELEC, Société par Actions Simplifiée Unipersonnelle:

- au capital social de 1000 euros
- immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Melun, sous le numéro 833 361 165,
- et dont le siège social est situé : 1, rue de Cassiopée - 77380 Combs-la-Ville Tél. : 33(0).1 85.51.01.80

Le directeur de la publication est Monsieur VALCIN, en qualité de responsable de la société et Direction de la Communication.

Le dispositif mobile ainsi que site internet ont été conçu par TRUSTELECT dont le siège social est situé : 1, rue de Cassiopée - 77380 Combs-la-Ville.

Contenu de l'application

Après authentification à l'espace client, il est possible de :

- voir en un coup d'œil l'état de son compte,
- modifier des informations,
- télécharger des documents
- consulter la liste des numéros de téléphone utiles,
- contacter Facebook ou Twitter,
- chatter ou accéder au groupe,
- voir d'autres profils
- carte de fidélité et point,
- recevoir des notifications
- ...

Les applications mobiles sont utilisables à partir d'un smartphone ou d'une tablette fonctionnant sous une version iOS 9.0 ou sous une version Android 4.1 ou supérieure, dotée d'une connexion Internet (les coûts de connexion Internet sont à la charge de l'utilisateur). Les applications sont distribuées gratuitement sur l'AppStore et sur Google Play. Il est de même pour les sites internet.

Identification et fonctionnalité "Se souvenir de moi"

Pour accéder à l'espace client il faut renseigner son identifiant (adresse email) et son mot de passe. L'utilisation d'un compte facebook ou twitter est aussi possible.

Il est conseillé d'activer la case "Se souvenir de moi" uniquement si le téléphone ou la tablette est sécurisé(s). Pour plus d'informations, consulter les "Conseils Sécurité" accessibles depuis l'écran d'authentification.

Responsabilités

Les données et informations diffusées sur les applications mobiles et sites internet sont fournies « en l'état » sans aucune garantie expresse ou tacite de quelque sorte que ce soit.

TRUSTELECT se réserve le droit de modifier ou de corriger le contenu de ses applications ou sites internet à tout moment, sans préavis.

Suivi statistique

TRUSTELECT utilise un outil de statistiques. Celui-ci sert à enregistrer des informations relatives à votre navigation sur l'application ou site internet. Il permet des analyses de fréquentation et des mesures d'audience afin d'améliorer la qualité de l'application ou du site.

Données financières

Les données bancaires associées à des activités financières ou de paiement sur les applications ou les sites internet sont uniquement utilisées dans le cadre des fonctionnalités de l'application qui le requièrent. Celles-ci sont confidentielles et ne font pas l'objet d'une transmission à des tiers.

Appel sortant

Les applications nécessite d'accéder à la fonctionnalité d'appel du téléphone afin de permettre à l'utilisateur de n'avoir qu'à cliquer sur un bouton pour que le numéro soit directement composé dans son écran d'appels.

Système de cache

Afin de garantir une navigation optimale et personnalisée, les applications ainsi que les sites internet contiennent un système de cache qui mémorise les informations liées à la session de l'utilisateur, telles que : les données utilisateurs affichées, les documents consultés (factures, contrats...), le type de contrat.

Le cache peut être effacé depuis le menu Réglage des applications ou votre navigateur pour les sites internet.

Localisation

Les applications ainsi que les sites internet nécessitent d'accéder à votre position géographique pour afficher les lieux proches de vous.

Photos/Contenus multimédias/Fichiers

Les applications nécessitent d'accéder aux «photos, contenus multimédias et fichiers» pour optimiser l'affichage de la carte des lieux.

Caméra

Les applications nécessitent d'accéder à la caméra pour allumer le flash et prendre des photos à votre demande.

Données de profil

L'utilisateur peut fournir par le biais du questionnaire «profil» des données personnelles le concernant nécessaires à la gestion de son profil.

Les données collectées comprennent, notamment, les coordonnées de l'utilisateur ainsi que certaines informations relatives au type d'application ou site d'internet.

Données des utilisateurs

L'utilisateur peut donner ou retirer le consentement au traitement de ses données de sur simple demande auprès de TRUSTELECT

Propriété intellectuelle

Les marques et les logos (marques semi-figuratives) TRUSTELECT et des sociétés CLIENT figurant sur les applications mobiles ou sites internet sont des marques déposées. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle, seules ou intégrées à d'autres éléments, sans l'autorisation écrite, expresse et préalable de TRUSTELECT ou des sociétés CLIENT concernées, en est strictement interdite.

La structure générale, les logiciels, textes, images, vidéos, sons, savoir-faire, animations, et plus généralement toutes les informations et contenus figurant dans les applications mobiles ou sites internet, sont la propriété de TRUSTELECT ou font l'objet d'un droit d'utilisation ou d'exploitation. Ces éléments sont soumis à la législation protégeant le droit d'auteur.

Toute représentation, modification, reproduction, dénaturation, totale ou partielle, de tout ou partie de l'application ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit, et sur quelque support que ce soit constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

Les bases de données figurant, le cas échéant, sur les applications mobile ou sites internet sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant dans le Code de la Propriété Intellectuelle la Directive Européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données. À ce titre, TRUSTELECT interdit expressément toute réutilisation, reproduction ou extraction d'éléments de ces bases de données. La

réutilisation, reproduction ou extraction non autorisée engage la responsabilité de l'utilisateur.

TRUSTELECT se réserve la faculté de supprimer sans délais, et sans mise en demeure préalable, tout contenu : message, texte, image, graphique qui contreviendrait aux lois et règlements en vigueur et notamment les réglementations précisées ci-dessus.

Dans l'hypothèse où vous souhaiteriez utiliser un des contenus d'une application ou d'un site internet (texte, image...), vous devez obtenir l'autorisation écrite, expresse et préalable de TRUSTELECT.

Informatique et libertés

En conformité avec la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les traitements automatisés de données personnelles des sites Internet ou des applications mobiles ont fait l'objet d'une déclaration auprès du correspondant Informatique et Libertés. Les données personnelles collectées sur les application mobile ou sites internet sont exclusivement à l'usage interne.

Les données collectées ne seront ni cédées, ni échangées ou louées. Dans l'hypothèse où vous ne fourniriez pas ces informations, TRUSTELECT ne serait pas en mesure de traiter les dossiers correspondants.

Conformément à la loi susvisée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression portant sur les données vous concernant.

Ce droit peut être exercé sur le site Internet de TRUSTELECT, par le biais du formulaire de contact, L'utilisateur est tenu de respecter les dispositions de la loi susvisée, dont la violation est passible de sanctions pénales.

Il doit notamment s'abstenir, s'agissant des informations nominatives auxquelles il accède, de toute collecte, de toute utilisation détournée, et d'une manière générale, de tout acte susceptible de porter atteinte à la vie privée ou à la réputation des personnes.

Politique de cookies

LES COOKIES PUBLICITAIRES

Des sociétés tierces sont amenées à déposer des cookies afin d'identifier vos centres d'intérêt au travers des contenus consultés sur notre site et de personnaliser l'offre publicitaire qui vous est adressée sur notre site ou en dehors de notre site. Ces cookies peuvent être déposés à l'occasion de la navigation sur notre site ou lorsque vous cliquez dans les espaces publicitaires de notre site.

CES COOKIES VOUS PERMETTENT :

- d'adapter les contenus publicitaires affichés sur votre terminal dans nos espaces publicitaires en fonction des données personnelles que vous nous avez fournies;

- de bénéficier de nos conseils personnalisés et d'offres adaptés en fonction de votre origine de navigation (par exemple si vous venez de nos sites partenaires);

- d'adapter nos espaces de contenus publicitaires aux préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.);

- d'adapter les contenus publicitaires affichés sur votre terminal par nos espaces publicitaires, selon la navigation de votre terminal sur notre site;

- d'adapter les contenus publicitaires affichés sur votre terminal dans nos espaces publicitaires en fonction des données de localisation (longitude et latitude) transmises par votre terminal avec votre accord préalable.

Nous utilisons en particulier les tags DART proposés par Google DoubleClick, susceptibles de servir à diffuser des contenus personnalisés sur des sites tiers dans des bannières. Dans le cadre de partenariats publicitaires, nous pouvons être amenés à transmettre aux partenaires qui agissent pour notre compte des données concernant vos contenus consultés sur notre site.

Nous utilisons également les tags Weborama. Les tags Weborama sont susceptibles de servir à diffuser des contenus personnalisés sur nos sites et nos applications et sur des sites tiers dans des bannières, annonces référencement payant ou emails. Ils peuvent aussi être utilisés afin de rapprocher les données de navigation avec les données personnelles lorsque l'internaute est identifié, afin de proposer une personnalisation de nos communications.

Nous veillons à ce que les sociétés partenaires traitent les informations collectées nos sites exclusivement pour nos besoins et conformément à nos instructions, dans le respect de la loi «Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et s'engagent à mettre en œuvre des mesures appropriées de sécurisation et de protection de la confidentialité des données.
<https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>.

Se déclarer sur les sites des plateformes tiers. Vous pouvez gérer l'utilisation et l'exploitation de vos cookies tiers en vous rendant sur les plateformes de ces tiers directement afin de les refuser.

ComScore (scorecardresearch.com)
Double click
Google analytics
Weborama

LE PARAMETRAGE SUR UNE PLATEFORME DE GESTION DES COOKIES

Vous pouvez gérer vos cookies en vous rendant sur des plateformes de gestion des cookies proposées par les professionnels de la publicité.

Vous pouvez vous connecter au site www.youronlinechoices.eu proposé par les professionnels de la publicité digitale regroupés au sein de l'association européenne EDAA (European Digital Advertising Alliance) et géré en France par l'Interactive Advertising Bureau France.

Vous pourrez ainsi connaître les entreprises inscrites à cette plateforme. Elles vous offrent la possibilité de refuser ou d'accepter les cookies qu'elles utilisent pour adapter à vos informations de navigation les publicités susceptibles d'être affichées sur votre terminal:
www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies

Cette plateforme européenne est partagée par des centaines de professionnels de la publicité sur Internet. Elle constitue une interface centralisée et vous permet d'exprimer votre refus ou votre acceptation des cookies susceptibles d'être utilisés afin d'adapter à la navigation de votre terminal les publicités susceptibles d'y être affichées. Notez que cette procédure n'empêchera pas l'affichage de publicités sur les sites Internet que vous visitez. Elle ne bloquera que les technologies qui permettent d'adapter des publicités à vos centres d'intérêts.

L'acceptation du présent accord de services implique que le CLIENT accepte les CGV de TRUSTELECT décrites.

TRUSTELECT Siège social : 1 Rue de Cassiopée 77380 Combs-la-Ville

Tel # +33 (0) 1 85 51 01 80 - Mob # +33 (0) 6 25 63 19 91

Fax # +33 (0) 9 57 05 12 31

contact@trustelect.com – www.trustelect.com

* SASU – SIREN : 833 361 165 00016 – Code APE 6202A – TVA Intra : FR75 833 361 165 - RCS MELUN

** Microentreprise - SIREN : 800 090 326 00029 - Code APE 6209Z -