

## CONDITIONS PARTICULIERES D'UTILISATION – ASSISTANCE VIA INTERNET (PARTICULIERS)

### 1. CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES

La signature d'un abonnement ou pack INTUIDIS, prévoyant la fourniture d'un service INTUIDIS, vaut acceptation des présentes conditions particulières mais également des conditions générales de ventes consultables en ligne au moment de la commande et disponibles à tout moment via le site [www.intuidis.com](http://www.intuidis.com), lorsque cet accord est donnée par le CLIENT, ou la personne compétente pour le représenter.

Les conditions applicables au moment de la commande sont révisables à tout moment et seront soumises à approbation du CLIENT en cas de modification en sa défaveur. Dans ce cas, ce dernier disposera d'un délai de trente (30) jours pour résilier son engagement sans qu'une quelconque forme de dédommagement puisse être exigée d'une partie ou l'autre partie. Les CGV et CGU applicables sont consultables via l'espace client au moyen des identifiants du CLIENT, étant entendu que seules ces conditions sont applicables durant le présent contrat, toute autre version étant applicable aux nouvelles souscriptions uniquement.

### 2. GLOSSAIRE DES TERMES

**Client** : Toute personne physique ou morale, signataire des présentes conditions particulières d'utilisation, étant entendu que sauf accord contraire des deux parties, le présent contrat ne peut être souscrit librement que par une personne physique, pour son compte et non celui d'une personne morale.

**Télémaintenance** : Service disponible sous forme d'un logiciel à exécuter, permettant une intervention à distance via une connexion Internet haut débit (xDSL, câble, Wimax, etc) ou très haut débit (Fibre optique, câble THD).

**Internet** : Réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

**Identifiants** : Tout code confidentiel ou mot de passe permettant au CLIENT de s'identifier et de se connecter au service INTUIDIS.

**Assistance via Internet** : Procédé de dépannage ou d'aide à l'utilisation mise en œuvre à distance, soit par l'utilisation combinée d'un appel téléphonique et d'une prise en main à distance, soit par cette dernière complétée d'un dialogue par claviers interposés (chat), au moyen d'un outil de Télémaintenance.

### 3. DISPOSITIONS LEGALES

#### ARTICLE 1 : APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES DE CREATION DE INTUIDIS

Les présentes conditions sont applicables à toute fourniture d'assistance ou de dépannage à distance du système informatique d'un client. de création d'un système d'informations en ligne. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions. Aucune condition particulière autre que celles de INTUIDIS ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de INTUIDIS, prévaloir sur les présentes conditions particulières et/ou générales. Toute clause contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à INTUIDIS, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

Le fait que INTUIDIS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation par INTUIDIS à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

#### ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles INTUIDIS s'engage à assurer l'assistance via Internet du CLIENT.

Le simple fait de commander en ligne ou par tout autre moyen vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Contractuelles mises à disposition du client sur le site internet [www.intuidis.com](http://www.intuidis.com).

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

INTUIDIS intervient sur l'ordinateur du CLIENT à la demande expresse de ce dernier par un système de télémaintenance à travers Internet ou à domicile. Pour les interventions par internet, le CLIENT doit disposer d'une liaison Internet à haut débit. Le CLIENT se rend sur le site [www.intuidis.com](http://www.intuidis.com) ou utilise un lien fourni par INTUIDIS dans un courrier électronique (ou tout autre moyen fourni par INTUIDIS dans le cas où son navigateur ne lui permettrait pas de se rendre sur le site Internet) pour exécuter un programme. Aucune installation n'est requise sur l'ordinateur du CLIENT. Le programme est exécuté depuis un emplacement temporaire sur le disque dur de l'ordinateur du CLIENT. Ce programme se connecte aux systèmes informatiques de INTUIDIS par internet en utilisant un système de cryptage qui garantit la sécurité et la confidentialité des informations transitant sur Internet entre l'ordinateur du CLIENT et les systèmes informatiques de INTUIDIS. Une fois que le programme s'est connecté aux systèmes informatiques de INTUIDIS, un technicien se connecte à l'ordinateur du CLIENT qui doit alors accepter l'intervention lorsque le logiciel lui propose. Le technicien peut alors voir ce qui s'affiche sur l'écran de l'ordinateur du CLIENT, utiliser sa souris et son clavier, envoyer et recevoir des fichiers. Le CLIENT peut suivre en temps réel les manipulations effectuées par le technicien sur son propre

Parc d'activités de la Madeleine  
11, Rue Edouard Branly  
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE  
Tél : 02 85 52 00 30 – Fax : 02 85 52 00 35  
www.intuidis.com - bienvenue@intuidis.com

---

écran. Il peut à tout moment interrompre la connexion en fermant le programme d'un clic de souris. Une fois le programme fermé, plus aucun technicien n'est en mesure de se reconnecter sur l'ordinateur du CLIENT sans recommencer toute la procédure.

INTUIDIS intervient uniquement sur demande expresse du CLIENT. Le CLIENT appelle INTUIDIS ou exécute directement le logiciel si il souhaite converser par dialogue instantané (chat) avec le technicien. Le numéro d'appel mis à disposition est un numéro non surtaxé, cependant ce numéro est facturé un prix d'une communication locale ou nationale. Si le client dispose d'un service de téléphonie par internet, il lui est possible de l'utiliser pour contacter INTUIDIS. Le client peut aussi demandé à être rappelé en le demandant au technicien ou par simple courrier électronique adressé à INTUIDIS. Le numéro rappelé doit être géographique ou non géographique (01/02/03/04/05/09), tout rappel vers un numéro de téléphonie mobile est soumis à l'accord du technicien en charge de l'appel et ne saurait être une exigence du CLIENT. Le CLIENT est soit directement mis en relation avec un technicien, soit il est rappelé.

En fonction des disponibilités de ses techniciens, INTUIDIS mettra tout en œuvre pour assurer une assistance en dehors de ses heures ouvrées, sans qu'une quelconque garantie puisse être émise sur le délai d'une telle demande. La demande doit être formulée par téléphone aux heures d'ouvertures d'INTUIDIS ou par courrier électronique. INTUIDIS propose également via l'espace client un système de prise de rendez-vous.

---

## 2.2 COUT DE L'INTERVENTION

INTUIDIS détermine avec le CLIENT la nature de la PRESTATION à effectuer. Trois modes de calcul sont proposés par INTUIDIS :

- Prestation à la durée : le CLIENT sera facturé du temps de connexion avec le technicien, au tarif en vigueur consultable sur le site [www.intuidis.com](http://www.intuidis.com)
- Contrat d'abonnement au service d'assistance ou crédit-temps (compte prépayé) : le CLIENT dispose d'un crédit temps, celui-ci est décompté du temps de connexion avec le technicien.
- Assistance au forfait « Forfait solution garantie » : le CLIENT souscrit à une assistance ou la résolution est garantie. Le technicien effectuera son intervention si celle-ci fait partie des outils et services au catalogue d'INTUIDIS, et dans la limite de durée défini au moment de la souscription. Le montant du forfait ne sera débité que si l'intervention apporte une solution à la difficulté rencontrée par le client. Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, le débit est différé jusqu'à clôture de l'intervention et sera annulé par le technicien si ce dernier n'a pas apporté de solution adéquat. Seul une demande d'autorisation est effectuée au moment où le CLIENT souscrit à l'offre.

De manière générale, le technicien s'engage à ne pas décompter le temps nécessaire à la mise en relation (échange de coordonnées pour l'identification du CLIENT, étapes de connexion via Télémaintenance précédant la prise en main à distance, échange commercial entre le CLIENT et INTUIDIS). Par ailleurs, le technicien n'est pas tenu de décompter la totalité du temps d'intervention au CLIENT. L'évaluation du temps réel d'intervention à décompter est laissée à l'appréciation du technicien INTUIDIS. Le CLIENT peut émettre une demande au service clients d'INTUIDIS dans le cas où le temps de prestation ne serait pas en adéquation avec la réalité. Conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 1° du Code de la Consommation tel qu'il résulte de

l'Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001, le CLIENT reconnaît qu'il ne bénéficie pas d'un délai de rétractation, l'exécution de la fourniture de services ayant commencé, avec son accord, avant la fin du délai de sept jours francs. En conséquence, aucune demande d'annulation, de rétractation, ou de remboursement ne peut être acceptée en dehors du cadre de l'obligation de résultat. La solution peut également comprendre la fourniture de logiciels gratuits ou payants.

---

### 3.4 CONDITIONS ET PRÉREQUIS

INTUIDIS met à disposition les compétences de ses techniciens dans le but d'aider le CLIENT à mieux utiliser son ordinateur, et avec également pour objectif de résoudre les difficultés techniques les plus courantes.

L'assistance ne saurait se substituer à une formation, laquelle constitue une prestation à part entière, disponible au catalogue et facturée selon d'autres modalités. L'assistance doit permettre au CLIENT d'obtenir une aide ponctuelle sur l'utilisation d'un logiciel ou la mise en œuvre d'une procédure simple n'excédant pas une quinzaine de minutes (ex : graver un CD-Rom, mettre en ligne un document, créer un compte de messagerie, etc).

Le CLIENT reconnaît souscrire à une assistance pour son ordinateur personnel, dans le cas où ce dernier disposerait de plusieurs ordinateurs au sein du foyer, un contrat doit être souscrit pour chacun d'eux, sauf dérogation écrite de la société INTUIDIS.

Dans le cas d'un nouvel ordinateur, l'assistance INTUIDIS ne peut remplacer une prestation d'installation complète telle que disponible au catalogue INTUIDIS. Cette assistance pourra toutefois apporter une solution ponctuelle suite à l'installation (ajout d'un logiciel ou d'un périphérique).

Le CLIENT est tenu d'utiliser les licences adéquates.

Le CLIENT s'engage à disposer d'un antivirus (gratuit ou payant), maintenu à jour, ainsi qu'un module de pare-feu (matériel ou logiciel). Dans le cas où un de ces éléments aurait signalé un défaut de mise à jour ou de licence, et qu'une infection virale soit signalée par le client ou détectée par le technicien INTUIDIS, le client ne pourra exiger une tentative de désinfection. Il sera proposé par le technicien le cas échéant l'installation d'un antivirus (au tarif en vigueur sur le site INTUIDIS), la tentative de désinfection sera alors proposée gratuitement suite à l'installation. Le CLIENT sera en droit de refuser cette prestation mais ne pourra exiger par la suite une aide concernant un dysfonctionnement manifestement dû à la présence d'un malware (apparition de fenêtre intempestive à l'écran, défaut d'affichage, connexion Internet aléatoire ou saturée, etc)

Si un quelconque dysfonctionnement est décelé lors de l'intervention initiale réalisée par INTUIDIS (lors de la souscription du contrat), il devra être résolu avant que ce dernier devienne effectif. Pour ce faire, INTUIDIS proposera au client une intervention. Cette intervention ne sera pas couverte par le contrat et sera facturée au tarif en vigueur. Le client reste libre de résoudre le dysfonctionnement par ses propres moyens. Lors de la souscription du contrat, chaque ordinateur rattaché au contrat est identifié grâce à divers identifiants présents sur le système (numéros de série de disque dur/numéro de série Windows/...). Le CLIENT est informé que ces informations sont conservées par INTUIDIS uniquement afin d'identifier son ordinateur habituel lors des interventions suivantes. Si le CLIENT modifie certains composants ou l'intégralité de son ordinateur en

Parc d'activités de la Madeleine  
11, Rue Edouard Branly  
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE  
Tél : 02 85 52 00 30 – Fax : 02 85 52 00 35  
www.intuidis.com - bienvenue@intuidis.com

---

cours de contrat, le CLIENT doit en informer sans délai INTUIDIS afin d'enregistrer les nouvelles références qui remplaceront l'ancien matériel. Etant entendu que tout nouveau matériel devra respecter les préconisations définies précédemment.

INTUIDIS garantit une intervention sous 8 heures ouvrées (ce délai court entre le moment où le CLIENT signale le dysfonctionnement ou sa demande d'informations par téléphone ou e-mail et le moment où un intervenant prend en charge sa demande, en le lui notifiant par téléphone ou par e-mail le cas échéant. Le délai de résolution ne pouvant en aucun cas être garanti. Dans le cas où ce délai de prise en charge ne serait pas respecté, le mois d'abonnement souscrit par l'utilisateur lui sera intégralement remboursé sous 30 (trente) jours calendaires. Le CLIENT ne saurait prétendre à tout autre geste commercial dans le cas d'un retard de traitement de sa demande.

Dans tous les cas, INTUIDIS n'est tenu d'intervenir que dans la mesure où la connexion à l'ordinateur du client est techniquement possible. Toutefois, INTUIDIS s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens à sa dispositions pour parvenir à faire fonctionner cette connexion Internet, notamment à assister et à conseiller le CLIENT par téléphone qu'il s'agisse de manipulations techniques ou d'un appel que le CLIENT devra faire à la hotline de son fournisseur d'accès Internet.

INTUIDIS mettra tout en oeuvre pour conseiller et apporter des solutions au CLIENT, sans toutefois pouvoir garantir l'obtention d'une solution sur tout dysfonctionnement signalé par le CLIENT, ni réponse à toute question posée par le CLIENT.

INTUIDIS se réserve le droit de refuser la souscription d'un contrat d'assistance dans le cas où elle jugerait les matériels et/ou les logiciels du client trop vétustes (5 ans et plus ou hors du suivi de l'éditeur du logiciel), inadaptés, instables ou visiblement mal utilisés.

Une fois le contrat souscrit, INTUIDIS se réserve le droit d'y mettre fin sans préavis et sans aucune contrepartie d'aucune sorte dans le cas où un technicien constaterait l'utilisation de logiciels illégaux (logiciels piratés), la consultation de sites Internet illégaux (pédophilie, incitation à la violence, à la haine raciale, au terrorisme...), ou la pratique de toute activité informatique illégale (phishing, tentative d'escroquerie, piratage informatique...).

Dans le cas où un contrat avec intervention sur site est souscrit, le technicien INTUIDIS proposera le déplacement d'un spécialiste au domicile du CLIENT et à la condition expresse que ce dernier ait accepté les manipulations techniques demandées au préalable par le technicien par téléphone. Un délai d'intervention de 48h ouvrées sera garanti au CLIENT. Le délai de résolution ne pouvant en aucun cas être garanti. Dans le cas où ce délai de prise en charge ne serait pas respecté, le mois d'abonnement souscrit par l'utilisateur lui sera intégralement remboursé sous 30 (trente) jours calendaires. Le CLIENT ne saurait prétendre à tout autre geste commercial dans le cas d'un retard de traitement de sa demande.

Deux mois avant l'échéance du contrat, INTUIDIS enverra un courrier au client pour lui indiquer sa reconduction dans le cas où un abonnement annuel est souscrit avec paiement mensuel ou trimestriel. Le CLIENT pourra résilier à tout moment son contrat en le notifiant à INTUIDIS par un des moyens suivants : téléphone, fax, courrier, e-mail. La résiliation étant effective le dernier jour du mois où cette notification aurait été reçue par INTUIDIS (tout mois commencé étant dû).

Parc d'activités de la Madeleine  
11, Rue Edouard Branly  
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE  
Tél : 02 85 52 00 30 – Fax : 02 85 52 00 35  
www.intuidis.com - bienvenue@intuidis.com

---

Dans le cas d'une modification des conditions générales ou particulières de service, le CLIENT en sera informé par e-mail ou par courrier si il ne dispose pas d'adresse e-mail. Le CLIENT dispose alors de 30 jours pour résilier de plein droit son abonnement, uniquement dans le cas d'une modification en défaveur du CLIENT. La date de résiliation demandée par le CLIENT sera celle retenue (à compter de la notification par le CLIENT et au maximum à la date d'entrée en vigueur des nouvelles conditions, 30 jours après réception par le CLIENT). Un prorata temporis sera effectué pour le calcul du solde en faveur du CLIENT ou de la société INTUIDIS. Aucune autre contre partie de quelle que sorte que ce soit ne pourra lui être donnée.

Conditions d'accès au service: Il est du ressort du client de s'assurer qu'il remplit les conditions nécessaires d'accès au service. INTUIDIS propose la liste non exhaustive suivante de produits et logiciels couverts par l'assistance : Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista, 2008, Seven (7), Microsoft Office suite bureautique, OpenOffice suite bureautique, navigateurs Internet Mozilla Firefox et Windows Internet Explorer, matériels compatibles PC, imprimantes et multifonctions de marques HP, Canon, Brother, Epson), accessoires et périphériques PC. Les marques précitées sont des marques déposées par leur propriétaire respectif.

Dans le cadre de la réalisation de la prestation, INTUIDIS peut-être amené à accéder aux fichiers présents sur l'ordinateur du CLIENT. Les règles de confidentialités de coutume seront respectées par les techniciens d'INTUIDIS. Le CLIENT est tenu cependant de conserver hors de portée toute information dont la connaissance d'un tiers pourrait porter quelconque préjudice (documents confidentiels, professions tenues au secret professionnel, etc)

#### **Limites de responsabilités :**

Le CLIENT reste le seul responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de INTUIDIS en cas de perte totale ou partielle de données de quelle que sorte que ce soit ne peut en aucun cas être engagée.

Compte tenu de l'instabilité des systèmes informatiques causée par certains virus, ou par des manipulations incorrectes du CLIENT, il est possible que le CLIENT soit amené à réinstaller complètement son système d'exploitation ainsi que tous les logiciels présents sur son ordinateur. La présente réinstallation pourra faire l'objet d'une prestation spécifique proposée au CLIENT, au tarif en vigueur, ou dans le cadre du contrat incluant les interventions sur site si celle-ci est jugée réalisable par le technicien et en particulier à la condition que l'incident ne soit pas dû à une infection virale, une manipulation volontaire du CLIENT ou un matériel défectueux nécessitant une réparation avant toute réinstallation.

L'intervention pourra s'étendre au remplacement de pièces défectueuses, facturées au CLIENT au tarif en vigueur et après accord du CLIENT uniquement. Dans le cas où le CLIENT refuse le remplacement d'éléments défectueux, l'exécution du contrat en serait suspendue sans que le CLIENT puisse en modifier les échéances ou les sommes dues au titre de l'abonnement.

INTUIDIS s'engage à ne pas transmettre les coordonnées de ses CLIENTS à des tiers à des fins de prospection commerciale sous quelque forme que ce soit.

Parc d'activités de la Madeleine  
11, Rue Edouard Branly  
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE  
Tél : 02 85 52 00 30 – Fax : 02 85 52 00 35  
www.intuidis.com - bienvenue@intuidis.com

---

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition de INTUIDIS l'ensemble de la documentation relative à ses équipements et à ses logiciels, notamment les supports numériques d'installation (CDRom, Disquette, DVDRom...) et les numéros de licences. Le CLIENT s'engage à fournir toutes les informations susceptibles d'être en lien direct ou indirect avec la PANNE éventuelle (logiciels récemment installés, sites internet visités,...). Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS de INTUIDIS et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par INTUIDIS sont à sa charge. En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit.

Le règlement par le CLIENT est fait par l'un des moyens de paiement mis à sa disposition. Virement. Le paiement s'effectue avant le début de la prestation par carte bancaire, chèque reçu, virement reçu ou autorisation de prélèvement reçue. La facture sera envoyée au CLIENT dans un délai maximum de 5 jours ouvrés après la fin de la PRESTATION, par courrier électronique au format PDF si le CLIENT dispose d'une adresse de messagerie, par voie postale dans le cas contraire.

Les tarifs des PRESTATIONS et des PRODUITS sont modifiables sans préavis, le tarif en vigueur sera pris en compte au moment de la souscription.

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi 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.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de INTUIDIS, 11 rue Edouard Branly, 44980 Ste Luce sur Loire, FRANCE. Le CLIENT autorise INTUIDIS à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales ou dans le cadre d'une démarche qualité (questionnaires de satisfaction, suivi des interventions,...). A défaut, le Client notifiera INTUIDIS de son refus de voir ses données utilisées par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de Client).

Après accord explicite du CLIENT, INTUIDIS pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du CLIENT, de la première lettre du nom du CLIENT et de sa ville de résidence.

---

### 3.5 : LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

La loi Française sera seule applicable au présent Contrat, à l'exclusion, d'une part, des règles de conflit prévues par la loi Française, et d'autre part, des dispositions de la loi Française qui seraient contraires au présent Contrat.



Parc d'activités de la Madeleine  
11, Rue Edouard Branly  
44980 SAINTE LUCE SUR LOIRE  
Tél : 02 85 52 00 30 – Fax : 02 85 52 00 35  
[www.intuidis.com](http://www.intuidis.com) - [bienvenue@intuidis.com](mailto:bienvenue@intuidis.com)

---

Tout litige entre les parties, relatif à leurs relations contractuelles et notamment à l'interprétation, l'exécution et la résiliation du présent Contrat, sera soumis au tribunal de commerce de Nantes (France) même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Le simple fait de souscrire au service vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Contractuelles.