

Conditions Générales de Vente VSI-R@IDBOX®

CONDITIONS GENERALES DU SERVICE D'ASSISTANCE A DISTANCE. www.assistance-raidbox.fr

CGV applicables au 1er Janvier 2014 et modifiables sans préavis.

Date de mise à jour: 25/01/2014

ARTICLE 1 – GENERALITES

La SARL VSI-R@IDBOX® 291 route du Forez – 07430 – DAVEZIEUX est inscrite au registre du commerce sous le numéro 534290218 RCS Aubenas. Adresse de courrier électronique contact@assistance-raidbox.fr.

Les présentes conditions générales régissent les modalités et conditions d'intervention de «VSI-R@IDBOX®» dans le cadre du service ASSISTANCE TECHNIQUE DE PRISE EN MAIN A DISTANCE - VSI-R@IDBOX®. L'acceptation des présentes CGV ainsi que l'utilisation de ce service implique l'acceptation par le Client des présentes conditions générales, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement. Toute condition contraire posée par le Client sera inopposable à «VSI-R@IDBOX®», quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de «VSI-R@IDBOX®». Le bénéfice du service est personnel au Client et ne peut être cédé à un tiers.

1.1. Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles VSI-R@IDBOX® fournit une prestation d'assistance à l'installation, au diagnostic et à la réparation, réalisée par téléphone, selon les modalités prévues.

1.2. L'offre de service VSI-R@IDBOX® vise les prestations suivantes : installation et configuration logicielle (Microsoft office, Outlook, Internet explorer, navigateur internet, Application Messenger, pare-feu, antivirus, anti spam), paramétrage messagerie, restauration de système, assistance diagnostic panne hardware, assistance installation hardware (multimédia), paramétrage réseau, assistance connexion wifi, assistance sur des périphériques divers (imprimante, scanner, webcam) VSI-R@IDBOX® se réserve le droit de faire évoluer l'offre d'abonnement VSI-R@IDBOX® en ajoutant, modifiant, complétant ou supprimant certaines Prestations de l'offre.

1.3. Les Prestations VSI-R@IDBOX® ne couvrent pas les problèmes matériels de fonctionnement.

1.4 Pour les professionnels, le service se nomme VSI-R@IDBOX® PRO.

ARTICLE 2 - FONCTIONNEMENT DU SERVICE ET DE L'ABONNEMENT

2.1. L'accès au service est possible par Internet sous réserve que vous disposiez d'une connexion Internet haut débit activée et fonctionnelle. Le service d'assistance par Internet est un service de télémaintenance par lequel un technicien spécialisé pourra, à la demande du Client, et si les conditions techniques le permettent, se connecter à distance sur l'ordinateur du client **3 fois dans le mois, chaque interventions ne pouvant excéder 30 minutes**, en vue de résoudre les problèmes rencontrés dans l'utilisation de celui-ci. Grâce à ce procédé, le technicien prendra à distance le contrôle de l'ordinateur du Client (**assistance sécurisée**) et procédera aux opérations nécessaires à la résolution des difficultés (paramétrage, dépannage, aide à la configuration et installation de nouveaux logiciels etc.).

2.2. Les coûts inhérents à la mise en route du service, à savoir coût de la connexion Internet, demeurent à la charge du Client. Le coût de la connexion Internet dépendra de votre mode de connexion, intégré dans votre forfait ou comptabilisé selon les modalités normales de votre abonnement. Pour bénéficier de la prestation, VSI-R@IDBOX® met à disposition du client un service d'accueil téléphonique au numéro

09 80 87 40 80, 6 jours sur 7, de 9:00 à 12:00 heure et de 14:00 à 18:00 heure, au prix d'une communication locale depuis une ligne fixe France Telecom et gratuit depuis une BOX.

2.3. L'accès au service de télémaintenance se fera à l'occasion d'une session personnalisée ouverte à l'initiative du Client. Chaque intervention du technicien fera donc l'objet d'une validation préalable de la part du Client (**sécurité du processus**), en l'absence de laquelle le technicien ne pourra effectuer aucune prestation.

2.4. Le Client conservera à tout moment la main sur son ordinateur et pourra donc s'opposer en direct à toute manipulation qu'il ne souhaiterait pas voir réalisée.

2.5 En cas de fermeture annuelle le service assurera une permanence de 3 jours par semaine de fermeture.

2.6 En cas de panne technique du service de contrôle de VSI-R@IDBOX®, VSI-R@IDBOX® ne pourra être tenu pour responsable. Aucun remboursement total ou partiel ne pourra être exigé pour des pannes ponctuelles n'excédant pas les 30 jours.

ARTICLE 3 – PRESTATIONS COUVERTES PAR L'ABONNEMENT VSI-R@IDBOX®

3.1. Les abonnements VSI-R@IDBOX® comprennent :

3.1.1: Abonnement **VSI-R@IDBOX® 1**:

- **limité à 1 Poste de Travail par foyer**

- Une licence du logiciel de **dépannage à distance** téléchargeable à partir d'un lien communiqué sur le site www.assistance-raidbox.fr par VSI-R@IDBOX® **dès le paiement effectué**. VSI-R@IDBOX® permet la prise en main à distance du Poste de Travail du Client par un Technicien de VSI-R@IDBOX®.

- Une assistance téléphonique, incluant la prise en main à distance si nécessaire. VSI-R@IDBOX® met à la disposition du Client un service téléphonique au numéro suivant : 09 80 87 40 80, 6 jours sur 7, du lundi au samedi de 9:00 à 12:00 heure et 14:00 à 18:00 heure. Le coût de la communication à partir d'un téléphone portable peut varier selon votre opérateur. Il est signalé que les communications téléphoniques peuvent être sous écoutes et enregistrées pour des raisons d'amélioration de nos services.

3.1.2 Abonnement **VSI-R@IDBOX® 2 PRO**:

- **Pour une 1 Licence par poste**

- Une licence du logiciel de **dépannage à distance** téléchargeable à partir d'un lien communiqué sur le site www.assistance-raidbox.fr par VSI-R@IDBOX® **dès le paiement effectué**. VSI-R@IDBOX® permet la prise en main à distance du Poste de Travail du Client par un Technicien de VSI-R@IDBOX®.

- Une assistance téléphonique, incluant la prise en main à distance si nécessaire. VSI-R@IDBOX® met à la disposition du Client un service téléphonique au numéro suivant : 09 80 87 40 80, 6 jours sur 7, du lundi au samedi de 9:00 à 12:00 heure 14:00 à 18:00 heure. Le coût de la communication à partir d'un téléphone portable peut varier selon votre opérateur. Il est signalé que les communications téléphoniques peuvent être sous écoutes et enregistrées pour des raisons d'amélioration de nos services.

3.2. Contenu de l'abonnement

3.2.1. Pour la réalisation de la Prestation, VSI-R@IDBOX® guide, dans un premier temps, le Client pas à pas par téléphone. Le Client se doit de respecter et de suivre toutes les indications fournies par VSI-R@IDBOX®, étape obligatoire avant d'envisager la poursuite de l'assistance, objet des Conditions Générales.

3.2.2. Dans certains cas exceptionnels, VSI-R@IDBOX® peut demander au Client d'arrêter les pare-feu (firewalls) et antivirus et de les réactiver en fin de Prestation (**opération guidée par le Technicien**).

3.2.3. Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, VSI-R@IDBOX® peut proposer au Client de mettre en œuvre la procédure de prise en main à distance par laquelle VSI-R@IDBOX® prend le contrôle logiciel du Poste de Travail, via www.assistance-raidbox.fr. Le Client est invité par VSI-R@IDBOX® à activer, via www.assistance-raidbox.fr la fonction prise en main à distance, générant ainsi un code d'identification, unique et valable pour une seule session qui ne permet pas une nouvelle prise en main à distance par VSI-R@IDBOX® (sécurité du Client). Après communication de ce numéro à VSI-R@IDBOX®, la prise en main à distance du Poste de travail du Client devient effective. Le Client conserve néanmoins le contrôle de son Poste de Travail et peut stopper à tout moment les opérations par la fermeture de la fenêtre d'assistance VSI-R@IDBOX®. Lors de la prise en main à distance, VSI-R@IDBOX® peut avoir connaissance de toutes les données présentes sur le Poste de Travail du Client visibles à l'écran, notamment ses données confidentielles, de quelque nature qu'elles soient, notamment économiques, techniques, juridiques, personnelles. Le Client accepte expressément cette alternative. VSI-R@IDBOX® s'engage à veiller à ne pas diffuser ces informations, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une quelconque autre nature.

3.3. Limites des Prestations

Il est expressément rappelé que les Prestations ne seront pas réalisées, notamment dans les cas suivant : connexion internet hors d'usage, problème matériel, usage inapproprié volontaire ou non par le Client, non respect par le Client des indications de l'assistance à distance. Lors des Prestations au domicile du Client, VSI-R@IDBOX® se réserve le droit de cesser l'intervention demandée par le Client : si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies lors de la prise de rendez vous ou s'il est impossible pour VSI-R@IDBOX® d'accéder de façon facile et/ou rapide, et/ou sécurisée aux différents équipements lui permettant d'exécution la Prestation sollicitée.

ARTICLE 4 – PRE-REQUIS – CONDITIONS D'INTERVENTION PREALABLE

4.1. **La Prestation est proposée sur Windows® avec possibilité de prise en main à distance. Les versions de Windows supportées sont : Windows 2000®, Windows XP® et Vista®, Windows 7, Windows 8.**

4.2. Le Poste de Travail déjà installé doit, le cas échéant, présenter une configuration matérielle et logicielle conforme aux recommandations du constructeur et/ou du fournisseur et figurant sur l'emballage du/des Produit(s), sur leur manuel ainsi que sur la documentation commerciale.

Le Client s'assure, le cas échéant, que l'environnement dans lequel est installé le Poste de Travail est conforme aux recommandations du constructeur. Le Client s'assure que son installation électrique est conforme aux normes en vigueur.

4.3. Le Client doit posséder le CD-Rom d'installation ainsi que les pilotes et le livret d'installation des différents périphériques. Le Client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses différents équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs nécessaires à la réalisation des Prestations.

4.4. Avant toute intervention, le Client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB...) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques.

4.5. Le Client doit posséder une connexion internet opérationnelle.

ARTICLE 5 – RESPONSABILITE

5.1. «VSI-R@IDBOX®» ne contracte qu'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations prévues dans le cadre du Service, à savoir l'assistance par Internet pour la résolution des problèmes rencontrés par le client dans l'utilisation de son ordinateur. Aucune réparation matérielle à distance ne pourra être effectuée*.

* **VSI-R@IDBOX® peut à la demande du client intervenir à domicile ou en atelier en cas de problèmes matériel** (attention, opération impossible à l'heure actuelle sur certains départements).

5.2. Avant toute intervention, le Client est réputé avoir procédé à la sauvegarde sur un support externe (CD, DVD, disque dur externe, clé USB, disquette etc.) de tous les fichiers et logiciels présents sur le disque dur de l'ordinateur et sur les périphériques. Si ces sauvegardes n'ont pas encore été effectuées avant le début de la prestation d'assistance il vous est instamment recommandé de prendre les dispositions nécessaires à la sécurisation de vos informations. La responsabilité de «VSI-R@IDBOX®» ne pourra être engagée pour les conséquences directes ou indirectes dommageables inhérentes à son intervention telles que notamment la perte de données, la perte de logiciels, la perte et/ou la destruction de fichiers, médias et/ou consommables, la perte de temps, la perte d'exploitation, la perte de profits...

5.3. «VSI-R@IDBOX®» n'est pas responsable ni du bon fonctionnement du réseau Internet, ni de l'équipement matériel et des logiciels du Client, ni de la qualité de sa connexion à Internet. Il appartient au Client de s'assurer qu'il est techniquement en mesure d'accéder au service de télémaintenance.

ARTICLE 6 - CONFIDENTIALITE

«VSI-R@IDBOX®» s'engage à traiter avec confidentialité l'ensemble des données et fichiers du Client dont elle pourrait prendre connaissance lors de l'exécution de ses prestations, et ce dans le respect des dispositions légales.

«VSI-R@IDBOX®» se porte garant pour les techniciens intervenant pour son compte du respect de cette obligation.

ARTICLE 7 – DUREE

Les présentes conditions générales sont conclues pour **une durée indéterminée**.

ARTICLE 8 – DROIT DE RETRACTATION (annulation).

Aucune annulation. Nonobstant les clauses des présentes Conditions ou autre pratique entre les parties, Vous n'êtes pas autorisé à annuler, résilier ou révoquer un forfait en cours. Tous les paiements effectués par Vous à VSI-RAIDBOX® pour accéder aux Services sont définitifs.

ARTICLE 9 – TARIFS

Dépannages à distance sécurisés.

9.1. Les prix pratiqués sont ceux en vigueur au jour de la souscription de l'offre. Tous les prix sont entendus en euros et toutes taxes comprises. Néanmoins, VSI-R@IDBOX® se réserve le droit de modifier à tout moment les prix pratiqués sans préavis.

9.2. L'offre VSI-R@IDBOX® 1 et VSI-R@IDBOX® 2 PRO est facturée mensuellement ou annuellement au Client au prix de :

➤ **Particuliers** : 30.00 € l'heure TTC/EXPRESS/poste.

Particuliers FORFAIT :

- 12 mois soit 18 heures de dépannage 90.00€ TTC. **Paiement en une seule fois 90.00€ TTC soit 5,00€ TTC l'heure,** engagement sur un an.
- 6 mois soit 9 heures de dépannage 75.00€ TTC. **Paiement en une seule fois 75.00€ TTC soit 8,33€ TTC l'heure,** engagement sur 6 mois.
- 3 mois soit 4 heures 30 de dépannage 60.00€ TTC. **Paiement en une seule fois 60.00€ TTC soit 13,33€ TTC l'heure,** engagement sur 3 mois.

Particuliers Express : 16.00€ TTC les 30 minutes ou 30€00 TTC l'intervention de 60 minutes maximum **indivisibles.**

➤ **Professionnels** : 12.50€ HT soit 15.00€ TTC / poste / mois.

Professionnels FORFAIT :

- 12 mois soit 18 heures de dépannage 108.00€ TTC. **Paiement en une seule fois 108.00€ TTC soit 6,00€ TTC l'heure,** engagement sur un an.
- 6 mois soit 9 heures de dépannage 90.00€ TTC. **Paiement en une seule fois 90.00€ TTC soit 10,00€ TTC l'heure,** engagement sur 6 mois.
- 3 mois soit 4 heures 30 de dépannage 72.00€ TTC. **Paiement en une seule fois 72.00€ TTC soit 16,00€ TTC l'heure,** engagement sur 3 mois.

Professionnels Express : 16.67€ HT soit 20.00€ TTC les 30 minutes ou 30.00 € HT soit 36.00€ TTC l'intervention de 60 minutes maximum **indivisibles.**

Formations à distance sécurisés.

9.3. Les prix pratiqués sont ceux en vigueur au jour de la souscription de l'offre. Tous les prix sont entendus en euros et toutes taxes comprises. Néanmoins, VSI-R@IDBOX® se réserve le droit de modifier à tout moment les prix pratiqués sans préavis.

9.4. L'offre VSI-R@IDBOX® 1 et VSI-R@IDBOX® 2 PRO est facturée mensuellement ou annuellement au Client au prix de :

➤ **Particuliers** : 30.00 € TTC/heure.

➤ **Professionnels** : 35.00€ HT soit 42.00€ TTC /heure

Les factures seront délivrées au Client sur demande expresse de sa part.

9.5. Les coûts inhérents à mise en œuvre des Prestations, à savoir le coût de la communication téléphonique et/ou de la connexion internet demeurent à la charge du Client.

9.6. Le règlement des Abonnements VSI-R@IDBOX® 1 et 7 s'effectue par paiement sécurisé sur le site www.assistance-raidbox.fr.

ARTICLE 10 – LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi Française. Seul le Tribunal de Commerce de Privas reste éligible.