

## Tarifs

Nos prestations assistance, dépannage informatiques, d'optimisation et de conseil sont commercialisées au tarif de base de **99Nis/149 Nis TTC/Mois**, hors promotion, code promotionnel ou remise.

## Conditions générales de vente

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales de vente (CGV) ont pour objet de déterminer les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles Planetvision fournit à ses Clients, au-travers de son site internet accessible à l'adresse : <https://www.planetvision.net> , des interventions assistance ,dépannage à distance, à savoir, la réalisation de toutes prestations de services à distance dans le domaine de l'informatique, notamment de maintenance, de dépannage, d'assistance de PC fixes, portables, de tablettes, de smartphones, et serveurs, optimisation et conseils avant achat.

### ARTICLE 2 - DEFINITIONS

« Client »: toute personne physique souhaitant bénéficier des prestations de la société Planetvision

« Incident »: tout problème d'installation, de configuration et d'utilisation des équipements appartenant au Client.

« Prestations » : dépannage et assistance à distance assurés par Planetvision.

« Service » : accès aux prestations par le biais du site internet accessible à l'adresse : <https://www.planetvision.net>.

### ARTICLE 3 - ACCEPTATION DES CONDITIONS

Le Client déclare avoir lu, compris et accepté les présentes Conditions Générales. Il déclare avoir la capacité de contracter et disposer des autorisations et délégations nécessaires pour ce faire.

Les présentes Conditions Générales de Prestations de Services sont portées à la connaissance du Client par un lien hypertexte sur la page d'accueil du site planetvision.net à la rubrique «CGV» En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client à ces Conditions Générales de Vente et Prestations de Services.

Il est recommandé au Client de conserver et/ou d'imprimer les présentes Conditions Générales de Vente. La Société Planetvision peut aussi les communiquer également à toute personne qui en fait la demande.

La Société Planetvision se réserve le droit de modifier à tout moment les Conditions Générales de Vente sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site.

La version applicable à une Commande donnée est celle applicable au jour de la validation du paiement.

Sauf mention expresse contraire, elles annulent et remplacent tous les échanges intervenus entre les parties préalablement à la commande.

Toute dérogation aux présentes Conditions Générales de Ventes ne peut être opposable à la Société Planetvision que si elle a été dûment acceptée et formalisée par un écrit signé par cette dernière.

#### ARTICLE 4 - TRAITEMENT DE LA COMMANDE

Lorsque le Service est planifié, Planetvision contacte le Client et commence la prestation par la prise de contrôle à distance du poste du Client ou à défaut d'une connexion internet fonctionnelle par la communication d'instructions vocales. .

#### ARTICLE 5 - TELEASSISTANCE

Afin de traiter l'incident, le Client accepte la prise de main à distance par Planetvision par le biais de l'outil de téléassistance. La Société Planetvision privilégie TeamViewer en ce qu'il permet une connexion à distance sécurisée.

De la même manière, le Client pourra surveiller en temps réel toutes les actions effectuées sur son matériel par Il appartiendra au Client, après la prestation d'assistance à distance, de fermer l'application TeamViewer. (mouvement de souris, ouverture, fermeture de fenêtres).

La Société Planetvision se réserve le droit, à sa seule discrétion, d'utiliser un autre outil ayant la même finalité.

#### ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DE LA SOCIETE PLANETVISION

La Société Planetvision s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1 des présentes conditions générales.

La Société Planetvision 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, telles que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, La Société Planetvision ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

La responsabilité de la Société Planetvision 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, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention.

En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, La Société Planetvision ne pourra donc être tenue 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, sauf pour le Client d'apporter la preuve que ces endommagements ou perte totale ou partielle des données informatiques sont imputables à la Société Planetvision.

#### ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à établir et entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et aux normes de sécurité ; à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder à des modifications techniques.

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 et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la panne.

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 la Société Planetvision (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.

Le Client s'engage à connecter son matériel sur une source électrique stable et dépourvue de coupures ou micro-coupures. De la même manière, le Client s'engage à rendre accessible le matériel sur lequel la prestation est programmée à travers une connexion Internet stable et de bonne qualité pour effectuer des opérations de prises de contrôle à distance.

#### ARTICLE 8 - SERVICE CLIENT

Pour toute demande d'information ou de réclamation, un Service Client est mis à la disposition du Client depuis la page contact du site PLANETVISION.NET.

#### ARTICLE 9 - TARIFS

Les prix et les descriptions techniques des prestations proposées par la Société Planetvision sont accessibles sur le site PLANETVISION.NET.

Ces prestations s'adressant aux particuliers, sont exprimées toutes taxes comprises.

Les tarifs communiqués au Client sont ceux en vigueur à la date du paiement d'un Service.

La société Planetvision se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment. En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, La société Planetvision s'engage à en informer le Client, qui est alors libre de mettre fin à la prestation.

#### ARTICLE 10 - TRAITEMENT DES DONNEES

Lorsque le Client achète une prestation sur le site PLANETVISION.NET, la Société Planetvision recueille les informations nécessaires à l'identification du Client et à la facturation de son Service: adresse e-mail, mot de passe, civilité, nom, prénom, téléphone, nom de l'entreprise, adresse, code postal, ville et pays de l'entreprise.

Afin d'exécuter les ordres du Client, la Société Planetvision a également besoin de connaître le nom, prénom et numéro de téléphone, email de la personne que le Hotliner doit contacter.

Pour bénéficier des prestations, le Client doit fournir les données requises lors de la procédure d'inscription et remplir les champs obligatoires (les « Données »).

À défaut de réponse, l'inscription pour la prestation proposée ne pourra pas être effectuée.

Finalités Les Données fournies lors de l'inscription et l'achat de prestations seront traitées en vue des finalités suivantes :

- L'accès aux prestations ;
- L'envoi éventuel par email d'une lettre d'informations ;
- La réalisation de statistiques sur l'utilisation du Service ;

De la même manière, le Client peut également exiger que soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées les Données le concernant qui sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées.

#### ARTICLE 11 - CONVENTION SUR LA PREUVE

Les Parties s'engagent à considérer les documents qu'elles échangent sous forme électronique comme des documents originaux valant preuves entre elles.

D'un commun accord, les Parties acceptent que les échanges à venir concernant l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente puissent intervenir par messagerie électronique et notamment par courriel avec accusé de réception.

Les Parties conviennent qu'elles procéderont à la sauvegarde de la manière la plus appropriée et la plus sûre possible de l'intégralité des messages transmis relatifs à l'objet des présentes Conditions Générales de Vente

Elles conviennent, en outre, de mettre en œuvre parallèlement toutes les mesures utiles pour se protéger de la manière la plus efficace possible contre les intrusions et attaques de tous types (virus, vers, chevaux de Troie...) et notamment pare-feu et anti-virus régulièrement mis à jour et correctement paramétrés en vue de garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des courriels et fichiers attachés échangés entre elles par Internet dans le cadre de l'exécution des présentes.

#### ARTICLE 12 - CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à considérer confidentielles toutes les informations commerciales, financières, techniques ou autres, obtenues dans le cadre de l'exécution des Prestations.

Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser à son profit ou au profit d'un tiers et à ne pas divulguer à des tiers non autorisés les informations confidentielles, les informations significatives de son savoir-faire que l'autre Partie pourrait lui avoir communiquées ou qu'elle pourrait avoir obtenues dans le cadre de l'exécution des Prestations.

A cet égard, chacune des Parties s'engage à prendre les mesures de sauvegarde suivantes :

- S'abstenir de communiquer à des tiers de quelle que façon que ce soit, tout ou partie des

informations par nature confidentielles, même après l'expiration ou la résiliation des présentes Conditions Générales de Vente;

La Société Planetvision s'engage à respecter la vie privée de ses Clients.

Le présent engagement est valable avant, pendant et après l'exécution du service contractuel commandé par le client.

#### ARTICLE 13 - DATE D'EFFET DU CONTRAT

Le Contrat est réputé souscrit par le client, à compter de la réception du paiement du Service commandée et s'applique entre les parties jusqu'à la réalisation définitive de la commande.

#### ARTICLE 14 - SINCERITE

Les Parties déclarent sincères les engagements souscrits par elles aux termes des présentes Conditions Générales de Vente qu'elles s'engagent à exécuter de bonne foi.

A ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément qui, communiqué à l'autre Partie avant la signature des présentes Conditions Générales de Vente, aurait à leur connaissance modifié le consentement de l'autre Partie.

#### ARTICLE 15 - RESPONSABILITE

La Société Planetvision met tout en œuvre pour assurer la continuité du Service, cependant, compte tenu de la complexité et des circonstances spécifiques à l'activité de prise en charge à distance, la société Planetvision ne peut être tenue qu'à une obligation de moyens au titre des présentes Conditions Générales de Ventes. La Société Planetvision se réserve le droit d'interrompre le Service pour des travaux de maintenance et/ou d'amélioration du Service. Ces interruptions de Service seront, dans la mesure des possibilités de la Planetvision, préalablement notifiées au Client sur son site internet. En cas d'urgence, la Société Planetvision se réserve néanmoins le droit de suspendre partiellement ou totalement, pendant une durée raisonnable, le Service pour conduire toute opération technique requise.

Ces interruptions de Service ne pourront donner lieu à une quelconque indemnisation en faveur du Client.

La Société Planetvision décline toute responsabilité en cas d'interruption et/ou de dysfonctionnements de Service dus :

- à la violation ou au non-respect du Client de l'une quelconque de ses obligations au titre des Conditions Générales d'Utilisation ainsi que des indications fournies par la Société Planetvision,
- au mauvais fonctionnement ou à l'utilisation inappropriée des moyens d'accès au Service Utilisés par le Client et/ou de l'utilisation inappropriée du Service par le Client
- aux évènements de force majeure,
- aux événements dépendants de faits de tiers tels que, à titre d'exemple, l'interruption ou le mauvais fonctionnement des services des opérateurs de télécommunication et/ou de lignes électriques ou bien des actes d'omission ou d'erreur de l'Autorité compétente.

Le Client est le seul responsable des données présentes sur ses équipements et devra prendre toutes les précautions d'usage afin d'en assurer les sauvegardes.

#### ARTICLE 30 – LITIGE

En cas de litige, il est recommandé au Client de se rapprocher de la direction de la Société Planetvision afin de rechercher et de trouver une solution amiable.

La Société Planetvision ltd

barrack road .....