

# Conditions Générales de Vente Maintenance à Distance (SMAD) SKYBYK Informatique

## Conditions Générales de Vente SMAD par SKYBYK HDF sas

**Mise à jour : 16 août 2020**

Les conditions générales de vente suivantes s'appliquent aux achats de prestations de services réalisées sur le site [www.skybyk.eu](http://www.skybyk.eu) ou par téléphone auprès du service SKYBYK HDF sas.

SMAD est un service opéré par la société SKYBYK HDF sas, domiciliée au 23 rue CHABAILLE – 80100 ABBEVILLE et immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'AMIENS sous le numéro 851139261.

Les prestations délivrées dans le cadre du service SMAD sont des prestations de dépannage et de support informatique délivrées à distance. Elles se présentent sous forme d'abonnements ou au cas par cas.

SMAD étant exécuté à distance, il ne permet pas de réparation physique. Le prestataire peut être amené à mettre en relation le client avec son propre service technique SKYBYK ou son partenaire JBM-SAP (pour les particuliers qui souhaitent bénéficier d'une déduction fiscale en fin d'année au titre des services à la personne).

### Définition

**Prestation :** Intervention à distance afin de tenter de résoudre un problème informatique dans le cadre de la délivrance d'un service facturé soit sous forme d'abonnement, soit au cas par cas.

**Prestataire :** La société SKYBYK HDF sas qui exécute le service SMAD et qui délivre les prestations.

**Client :** Personne physique ou morale qui passe commande d'une prestation auprès du prestataire.

**Conseiller technique :** Toute personne physique désignée par le prestataire qui exécute la prestation pour le compte du prestataire auprès du client.

**Équipement informatique :** Tout ordinateur, NAS, serveur, tablette ou smartphone sur lequel la prestation est exécutée, à l'exception de matériels prototypes et de périphériques. Ces équipements doivent impérativement être compatibles avec le logiciel de prise en main à distance qui sera utilisé pour le service SMAD.

**Périphérique :** Matériel (hors équipement informatique) connecté à un équipement informatique pour son utilisation (par exemple : imprimante, scanner, casque audio...)

**Intervention :** L'exécution de la prestation par un conseiller technique sur un ou plusieurs créneaux horaires. Elle est référencée par un identifiant unique sur un équipement unique.

Le client déclare avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente avant de passer sa commande pour une prestation auprès du prestataire.

## **Inscription**

Le client doit fournir un nom, une adresse e-mail et un numéro de téléphone valides pendant le processus d'inscription. Le client doit mettre à jour et maintenir ces informations à jour le cas échéant.

Le client est responsable du maintien de la confidentialité de ses mots de passe et est entièrement responsable de toutes les activités qui se déroulent sous ses comptes et mots de passe. Si le client soupçonne une utilisation non autorisée de son compte, il accepte de changer immédiatement son mot de passe et d'en aviser Le Prestataire.

Le prestataire se réserve le droit, mais n'est pas tenu, de suspendre tout compte sur des soupçons d'utilisation non autorisée. Toutes les actions effectuées sur le compte par le biais de l'identification d'un client seront considérées comme l'action du client en vertu de la responsabilité de ce client.

## **Délivrance de la prestation**

Les prestations délivrées par les conseillers techniques du prestataire au client sont décrites sur le site [www.skybyk.eu](http://www.skybyk.eu) et dépliants.

Nos prestations sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site et/ou pendant la durée de l'abonnement si le client a opté pour un abonnement.

Le client commande une prestation soit par téléphone soit en présence d'une salariée ou d'un salarié de SKYBYK HDF sas soit par mél à [assistance@skybyk.eu](mailto:assistance@skybyk.eu). SMAD se présente sous forme d'un abonnement mensuel ou au cas par cas. Dans le 1<sup>er</sup> cas le seul moyen de paiement est le prélèvement mensuel au 5 du mois. Dans le second cas le seul moyen de paiement est la carte bancaire. Nous n'acceptons ni chèque ni paiement en numéraire. Dans l'hypothèse où le descriptif de la prestation est large et recouvre une diversité de situations et de résolutions, le client et le conseiller technique définissent ensemble au début de l'intervention le périmètre exact attendu.

Le prestataire se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de l'équipement informatique du client notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

Pour une assistance en ligne, le client doit disposer d'un service internet en état de fonctionnement avec un débit suffisant. Le prestataire ne peut être tenu responsable de ne pas pouvoir assister en ligne le client si le service internet n'est pas en état de fonctionnement ou ne dispose pas d'un débit suffisant.

- **Déroulement des Interventions**

Pour la commande d'une prestation, le client téléphone au prestataire qui lui proposera à minima 1 créneau horaire et au maxima 3 créneaux afin d'être recontacté. Le client doit

fournir au moment de sa commande un numéro de téléphone valide pour permettre l'appel. Le conseiller technique du prestataire téléphone au client dans le créneau horaire sélectionné. Même s'il fait tout son possible pour assurer cet appel dans le créneau horaire sélectionné, le prestataire n'a aucun engagement formel pour le réaliser exactement à ce moment.

Nos descriptifs de prestations sont larges et recouvrent une diversité de situations et de résolutions. En conséquence, le client et le conseiller technique définissent ensemble au début de la prestation l'intervention exacte attendue.

L'intervention démarre alors, et le client renonce dès ce moment expressément à son droit de rétractation. Toutefois, si le client demande à stopper l'intervention alors qu'elle a démarré, le conseiller technique y mettra fin mais la totalité du prix de l'intervention reste dû, en particulier pour le cas par cas.

Le conseiller technique essaie lors de l'intervention de prendre la main à distance sur l'équipement informatique du client. Il est cependant possible que la prise en main ne puisse pas être réalisée pour des raisons techniques. Dans ce cas, le conseiller technique essaie de trouver des moyens autres pour exécuter l'intervention.

L'intervention peut être réalisée en une seule fois dans le cadre d'un seul appel ou en plusieurs fois dans le cadre de plusieurs appels ayant lieu le même jour ou répartis sur des jours différents. Seul le conseiller technique est à même de le décider mais il en informera le client.

La durée de l'intervention ne peut excéder 45 minutes. Ce temps est une limite maximale et non une obligation de durée.

Dans tous les cas, le prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens, et non de résultats.

L'intervention peut inclure une aide à distance du client, sous les demandes strictes du conseiller technique. Cette aide à distance du client ne saurait donner droit à quelconque remise sur la prestation commandée par le client.

Tout nouveau problème ou dysfonctionnement de l'équipement informatique hors du champ de l'Intervention définie au préalable entre le conseiller technique et le client résultant d'une manipulation du client suite à la mauvaise application des conseils donnés par le conseiller technique au client ne rentre pas dans la responsabilité du prestataire quant à l'intervention en cours et dispense le prestataire de tout dédommagement.

- **Prix des interventions**

Les prix des interventions sont indiqués sur le site [www.skybyk.eu](http://www.skybyk.eu). Les prix valables sont ceux indiqués sur le site au moment où la prestation est commandée ou ceux indiqués lors de l'achat de l'abonnement.

Pour les prestations au cas par cas le client se fait confirmer, suite au diagnostic réalisé avec le conseiller technique, le périmètre exact de la prestation et le prix associé, et donne son accord ou non.

Cet accord est concrétisé par la saisie partielle des informations de sa carte de crédit (vérification de l'authenticité de la carte sans enregistrement de l'empreinte ni mémorisation des numéros) ou tout autre moyen de paiement accepté par le prestataire, pour garantir le paiement à l'issue de l'exécution de la prestation.

A la fin de l'intervention, le conseiller technique en informe le client et procède à la facturation et à la réception du paiement de la prestation.

Le client reçoit une facture électronique et dispose à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier. Dans ce dernier cas des frais d'envoi seront facturés en supplément de la prestation (enveloppe, papier, timbre au tarif en vigueur au moment de l'intervention).

Toute prestation dont l'intervention a commencé mais ne peut se terminer par acte ou décision volontaire du client est due dans sa totalité.

- **Garantie "Dépanné ou non facturé"**

Pour les interventions cas par cas, le client dispose de la garantie « Dépanné ou remboursé ». A la fin de l'intervention, le conseiller technique fait le bilan de son intervention avec le client. Dans l'hypothèse où le conseiller Technique constate l'échec de l'intervention, la facturation de la prestation est annulée.

- **Garantie service après-vente**

Nos Prestations sont garanties 72 heures à compter de la fin de l'intervention. Durant ce délai, le client peut solliciter le prestataire pour faire jouer cette garantie. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement identique à celui ayant conduit à l'intervention initiale du prestataire sur l'équipement informatique, survenant dans le délai susvisé après la fin de l'intervention sur l'équipement informatique, le prestataire prendra en charge la remise en état de l'équipement informatique sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée par le client à son équipement informatique.

Au-delà de 72 heures à compter de la fin de l'intervention, la bonne réalisation de la prestation ne peut plus être contestée et aucune réclamation autour de la facturation ou du paiement ne peut être prise en compte.

- **Responsabilité du Prestataire**

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour assurer le succès des interventions des conseillers techniques. Le prestataire s'engage notamment à recruter des conseillers techniques compétents, à les encadrer, à les former et à mettre à leur disposition les outils et connaissances nécessaires pour l'exécution des prestations.

Le bon fonctionnement de l'équipement informatique du client pouvant dépendre de l'opérateur Télécom ou du fournisseur d'accès à l'internet (FAI) du client, en aucun cas le prestataire ne peut se substituer au service client de l'opérateur Télécom ou FAI du client. Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable de la non-réparation de l'équipement

informatique du client si le prestataire conclut que la cause du problème provient de l'opérateur Télécom ou FAI du Client.

En dehors de la garantie « Dépanné ou remboursé », le prestataire ne s'engage absolument pas sur le résultat de l'intervention dont le succès dépend de divers autres facteurs indépendants de la qualité de l'exécution de la prestation.

Le prestataire décline toute responsabilité envers le client ou toute autre personne pour toute perte de jouissance, de données, de clientèle ou tout manque à gagner, quels qu'ils soient, et tous dommages spéciaux, directs, indirects, consécutifs ou punitifs quels qu'ils soient et quelle qu'en soit la cause (même si le prestataire a été averti de la possibilité de ces dommages), y compris les pertes et les dommages résultant d'une perte de jouissance, d'une perte de données ou d'un manque à gagner, prévisibles ou non, basés sur un quelconque fondement de responsabilité, y compris le manquement à un contrat ou une garantie, la négligence ou toute autre action délictueuse, résultant de toute autre réclamation découlant ou entrant dans le cadre de l'utilisation par le client des services ou des logiciels ou de l'accès à ceux-ci. Aucune disposition des conditions ne limite ou n'exclut la responsabilité du client en cas de négligence grave, de faute intentionnelle de la part du prestataire ou de ses employés, ou en cas de décès ou de lésions corporelles.

La responsabilité du prestataire est en tout état de cause limitée au prix payé pour la prestation.

- **Obligations du client**

Il appartient au client préalablement au début de l'intervention sur son équipement informatique de sauvegarder l'ensemble des données. Le prestataire ne saurait en aucune façon être tenue pour responsable de toute perte ou altération de données qui pourrait éventuellement survenir.

Le client s'engage à être disponible pendant tous les créneaux de l'intervention, et à collaborer avec le conseiller technique pour l'exécution de la prestation.

Durant l'intervention, le client peut être amené à intervenir sur son équipement informatique, sous les conseils stricts du conseiller technique.

Le client s'engage à fournir au prestataire un numéro de téléphone valide pour permettre l'appel par ses conseillers techniques.

A la fin de l'intervention, le client s'engage à confirmer, de bonne foi, avec le conseiller technique le succès ou l'échec de la Prestation.

- **Confidentialité des données**

Le prestataire est amené à collecter certaines données personnelles du client dans ses bases de données. Ces données sont nécessaires pour la gestion et l'exécution des prestations. Ces données incluent des informations administratives sur le client (adresse postale, numéro de téléphone, adresse mél) et des informations techniques sur ses équipements informatiques (numéro d'identification de l'équipement par le biais du logiciel de prise en main à distance). Le prestataire s'engage à préserver la confidentialité de ces informations.

Les séances de prise en main à distance peuvent être enregistrées et conservées pendant une durée d'un mois maximum.

En vertu des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2004-801 du 06 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ses données auprès du prestataire qu'il peut exercer par courrier électronique en l'adressant à [dpo@skybyk.eu](mailto:dpo@skybyk.eu)

- **Cookies**

Un "cookie" est un petit fichier texte contenant un identifiant unique que notre serveur Web envoie au navigateur d'un utilisateur, et peut être stocké sur le disque dur d'un utilisateur. Les cookies sont nécessaires pour utiliser les Services. Si votre navigateur est réglé pour rejeter les cookies, votre utilisation des services est susceptible d'être interrompue.

- **Modification de ces Conditions Générales de Ventes**

Le prestataire se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales de Ventes à tout moment, aussi nous vous invitons à les examiner fréquemment. Si des modifications importantes sont apportées à ces Conditions Générales de Ventes, nous vous en informerons ici, par mél à l'adresse que vous nous avez déclarée ou au moyen d'un avis sur la page d'accueil du Site.

- **Loi applicable**

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la loi française.

- **Tribunal compétent**

En cas de litige, la résolution est soumise au tribunal d'Amiens.

## **Conditions spécifiques aux forfaits avec abonnements**

Les présentes conditions spécifiques forfaits avec abonnements complètent les Conditions Générales de Vente de SKYBYKHDF sas.

### **Mise à jour : 16 août 2020**

Nos forfaits illimités consistent en une assistance illimitée à distance, téléphonique ou en ligne, de l'équipement informatique déclaré lors de la souscription du forfait.

Un abonnement porte sur l'assistance illimitée d'un seul ou plusieurs équipements informatiques (voire tarif des abonnements). Pour la formule du cas par cas le tarif est applicable pour un seul équipement informatique à la fois. A ce titre, le prestataire communiquera au client après la souscription du forfait un identifiant unique par équipement informatique. Le prestataire peut également être amené à conserver, à des fins d'identifications, des identifiants de l'équipement (par exemple : numéros de séries ou de licences, identifiants de périphériques de l'équipement, identifiants des équipements).

En cas de changement d'équipement, le forfait avec abonnement sera transféré à la demande du client. Un nouvel identifiant sera communiqué et l'ancien ne pourra plus être utilisé.

Un forfait illimité associé à un équipement informatique est destiné à conseiller et à aider le client à l'installation et à la configuration des logiciels installés sur l'équipement informatique, et à aider à résoudre les pannes de ces équipements informatiques. Les interventions suivantes ne sont pas incluses dans un forfait illimité et peuvent faire l'objet d'une commande de prestation complémentaire par le client :

- Formation à l'utilisation de logiciels et d'outils informatiques.
- Conception et réalisation de projets informatiques complexes (par exemple : paramétrage d'équipements en réseau, création de connexion distantes...).

Aucune Intervention dans le cadre d'un forfait illimité ne peut être réalisée sur un équipement informatique non déclaré au titre dudit forfait. Les problèmes informatiques pouvant être résolus dans le cadre des forfaits illimités sont définis sur le site [www.skybyk.eu](http://www.skybyk.eu).

#### • **Modalités de paiement**

Votre paiement s'effectue exclusivement par carte bancaire s'il s'agit d'une prestation au cas par cas ou par exclusivement par prélèvement s'il s'agit d'un abonnement. La facturation débute à la date effective de mise en service, déterminée par votre premier paiement par carte bancaire ou prélèvement.

Votre forfait est basé sur du prépaiement. L'encaissement de votre forfait mensuel vous donne droit à 1 mois à notre service d'assistance à distance.

#### • **Usages interdits et abusifs**

Vous ne pouvez pas utiliser notre forfait assistance pour les usages interdits suivant :

- La cession, c'est-à-dire en faire à votre tour la commercialisation sans notre accord.
- L'utilisation pour une consommation supérieure à 45 minutes/jour sans notre accord, ou en une numérotation automatique ou continue.
- Ils n'incluent pas le paramétrage et la configuration de systèmes informatiques complexes ou en réseau. Le client peut commander des prestations unitaires, proposées par SKYBYK HDF sas ou JBM-SAP.
- La formation à l'usage de logiciels.

Vous ne pouvez pas utiliser notre forfait assistance pour les usages abusifs suivants :

- Une consommation de notre service sur une semaine plus élevée que la moyenne d'utilisation de nos autres clients, pouvant donner lieu à une facturation supplémentaire, après vous avoir prévenu et en l'absence de modification de votre usage.
- Une consommation de notre service pour un équipement Informatique autre que celui enregistré dans le cadre de votre forfait, pouvant donner lieu à une facturation supplémentaire, après vous avoir prévenu et en l'absence de modification de votre usage.

Pour les formules avec abonnements, il n'est pas possible de résilier avant la fin de la 1<sup>ère</sup> année. Cela signifie donc que le client s'engage pour une durée de 12 mois. A la date anniversaire, le client n'est plus engagé et n'a pas d'obligation de résilier son contrat. En effet nos abonnements ne sont pas renouvelés par tacite reconduction.

- **Prix de nos forfaits**

Les prix de nos forfaits sont indiqués sur notre site [www.skybyk.eu](http://www.skybyk.eu) et/ou dépliants/

Les prix de nos forfaits sont liés à une période d'engagement annuel.

Ces prix pourront être révisés à tout moment, pour des raisons internes ou à la suite d'une décision législative ou réglementaire, par exemple une hausse de la TVA, à compter de la fin de votre engagement et pour les périodes suivantes. Dans ce cas, nous vous en informerons au moins 1 mois à l'avance. Vous pourrez alors résilier votre contrat par courrier postal à l'adresse suivante (siège de l'entreprise) : SKYBYK HDF sas – 23 rue CHABAILLE – 80100 ABBEVILLE - FRANCE.

Si la souscription à notre forfait d'assistance est assortie d'une période gratuite de découverte, cette gratuité est limitée à une fois dans le temps pour un équipement donné.

- **Résiliation anticipée du forfait par le client**

Les forfaits illimités sont avec engagement de 12 mois maximum et sans tacite reconduction. Le client s'engage à payer pendant la durée du contrat au prestataire la somme convenue et par prélèvement. Le contrat d'abonnement prend fin 1 mois moins 5 jours après le 12<sup>ème</sup> versement de la redevance.

- **Résiliation anticipée du forfait par le prestataire**

Le prestataire se réserve le droit de résilier le forfait pour violation de l'une ou l'autre des dispositions des présentes Conditions Générales de Ventes et Conditions spécifiques, à tout moment et sans préavis.

Si le client ne prépaye pas son forfait dans les cinq (5) jours suivant la période de facturation, son forfait sera automatiquement suspendu, sans préavis.

Si les renseignements de paiement fournis au prestataire sont erronés, ne sont plus à jour ou si la banque du client n'autorise aucun paiement, le forfait du client sera automatiquement suspendu, sans préavis.

Si le client cherche à cumuler abusivement les périodes gratuites de découverte de notre forfait, son forfait sera automatiquement suspendu, sans préavis.



En cas de suspension, le forfait du client sera rétabli aux tarifs en vigueur lorsque les sommes impayées auront été payées en sus d'une pénalité de rétablissement de service de 35 € HT +TVA en vigueur au moment du rétablissement.

- **Modification de ces Conditions Spécifiques**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier ces Conditions Spécifiques à tout moment, aussi nous vous invitons à les examiner fréquemment. Si des modifications importantes sont apportées à ces Conditions Spécifiques, nous vous en informerons ici, par courriel à l'adresse que vous nous avez déclaré ou au moyen d'un avis sur la page d'accueil du Site.

- [Télécharger le logiciel de prise en main à distance](#)
- [Conditions générales de ventes](#)