

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET DE VENTE DE L'ASSISTANCE INFORMATIQUE

Il est préalablement précisé que les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (CGUV) régissent exclusivement la prestation de services de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique réalisée par un informaticien et via les services d'administration de la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS sur la base des données fournies par le client de la Société. Ce service est commercialisé via le site internet [www.brokerdefense.net](http://www.brokerdefense.net).

Les présentes CGUV s'appliquent entre la société BROKER DEFENSE FRANCE SAS, au capital de 10 000 EUROS, sise au 8, rue Balzac 37000 TOURS, RCS TOURS 920 606 456, (ci-après dénommée "la Société") et toute personne physique ou morale (dénommée ci-après "l'Acheteur") souhaitant profiter des services de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique proposée par la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS via le site Internet [www.brokerdefense.net](http://www.brokerdefense.net).

### 1. Objet

Les CGUV définissent les relations contractuelles entre la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS et l'Acheteur pour toute souscription à consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique par le biais du site Internet [www.brokerdefense.net](http://www.brokerdefense.net).

Ces CGUV prévaudront sur toutes autres conditions générales ou particulières de la Société ou autres qui ne sont pas expressément agréées par la Société en ce qui concerne la consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique.

La Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS se réserve le droit de modifier ses CGUV à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la transaction de l'Acheteur.

### 2. Définitions

**Client** : désigne toute personne, physique ou morale, désireuse d'obtenir une consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique, avec un informaticien partenaire de la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS.

**Consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique** : désigne tout entretien téléphonique; fixe ou mobile, ou par le biais d'un dispositif technique de transmission de l'image via caméra intégrée permettant de visualiser son

interlocuteur ou permettant de visualiser l'écran de l'appareil faisant l'objet de ladite consultation, qu'il s'agisse d'un ordinateur, tablette, téléphone ou tout autre équipement technologique permettant l'exécution de programmes de communications et/ou de programmes applicatifs, entre un informaticien partenaire de la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS et toute personne physique ou morale désireuse d'exposer une situation d'ordre technique objet de ladite consultation.

**Personne morale** : tout groupement de personnes physiques réunies dans un intérêt commun, doté de la personnalité juridique.

**Personne physique** : tout individu doté en tant que tel de la personnalité juridique, de droits subjectifs et des obligations.

### **3. Caractéristiques de la consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique**

La consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique consiste en un entretien par téléphone, fixe ou mobile, ou par ordinateur, tablette ou tout autre équipement technologique permettant l'exécution de programmes de communications d'une durée standard de 60 minutes répétibles effectué par un informaticien partenaire.

La consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique correspond à une durée fixe d'une heure de manière standard, pouvant être renouvelée autant de fois que le Client l'estime nécessaire. Pour toute demande complémentaire, le Client devra effectuer une commande supplémentaire par l'intermédiaire du site internet [www.brokerdefense.com](http://www.brokerdefense.com) au moyen du calendrier de réservation mis à sa disposition.

L'informaticien procédera à l'écoute de la problématique du Client, ou à sa présentation par visio communication de l'écran de l'équipement du Client, lui apportera un Conseil sous la forme d'instructions techniques à mettre en œuvre ou d'explications à portée pédagogique sur le fonctionnement d'un programme applicatif ou matériel. S'agissant d'une obligation de moyens, la consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique n'a pas vocation à résoudre la problématique du Client dans la mesure où elle ne permet pas d'acquiescer des solutions logicielles ou matérielles. Le périmètre de la prestation consiste à apporter au client un Conseil d'ordre technique, à effectuer un complément de formation sur le matériel du Client ou à orienter le Client sur des options techniques, logicielles ou matérielles.

Dans l'hypothèse d'une problématique complexe, l'informaticien pourra interrompre la prestation afin de réaliser des recherches indispensables à la bonne fourniture du

Conseil. Dans ce cas, l'informaticien propose un nouvel entretien afin de réaliser la prestation commandée par le Client.

Au cas où l'informaticien ne saurait fournir la prestation selon les règles et usages, la société BROKER DEFENSE FRANCE SAS sera avisée de la situation et si aucun informaticien partenaire n'est en mesure d'assurer la fourniture du service, le Client sera dûment notifié et remboursé.

#### **4. Commandes**

Le Client qui souhaite acheter les services de la consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique doit obligatoirement :

- communiquer son nom, prénom, adresse mail et téléphone afin de pouvoir être contacté à l'horaire réservée à l'avance ;
- accepter les présentes CGUV ;
- effectuer le paiement dans les conditions prévues.
- Autoriser la communication à son équipement et aux données qui y sont enregistrées.

Le Client déclare avoir pris connaissance et accepté sans réserve les présentes CGUV avant la passation de la commande. La confirmation de la commande entraîne pour le Client l'acceptation des présentes CGUV et la reconnaissance d'en avoir parfaite connaissance.

La confirmation vaudra signature et acceptation de la vente.

#### **5. Le prix**

Le fait de valider la commande implique l'obligation pour le Client de payer le prix de la consultation.

Le prix est indiqué en euros toutes taxes comprises.

Le prix pour le service de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique est fixé à 30,00 € TTC par heure. Le prix indiqué comprend tous les frais de traitement et de réalisation.

La Société se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, étant toutefois entendu que les prix affichés sur le site Internet [www.brokerdefense.net](http://www.brokerdefense.net) le jour de la commande seront les seuls applicables au Client.

#### **6. Le paiement**

Le paiement est exigible immédiatement dès la commande effectuée par le Client.

Le paiement sera effectué par carte bancaire. Une facture sera adressée au Client par voie de courrier électronique.

## **7. La livraison**

Le service de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique est considéré comme réalisé à l'issue de l'entretien avec l'informaticien. La réalisation de l'entretien vaut exécution des obligations de la Société de fournir le service de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique.

## **8. La rétractation**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de l'acceptation des présentes CGV et le paiement des Services. Le Client peut exercer ce droit en le notifiant au Prestataire de services par écrit ou en utilisant le formulaire standard de rétractation disponible en allant sur cette adresse :

<https://www.brokerdefense.net/pdf/formulaire-de-retractation.pdf>.

La rétractation ne peut être acceptée que tant que la prestation n'a pas été réalisée.

Toute rétractation conforme à la condition de non-réalisation de la prestation de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique impliquera un remboursement dont l'ordre de paiement sera donné par la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS dès qu'elle en aura connaissance.

## **9. La responsabilité**

Dans le processus de vente en ligne, la Société n'est tenue que par une obligation de délivrer le service de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique réalisé par informaticien partenaire. Sa responsabilité ne pourra pas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes indépendants.

Le service consiste en la délivrance d'une consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique effectuée par un informaticien partenaire et ne constitue pas un conseil en matière d'investissements ou un conseil juridique, et ne doit pas être interprété comme tel. Les informations fournies par le Client, tout comme les données mises à disposition de l'informaticien ou portées à sa connaissance sont confidentielles et ne peuvent être divulguées à de tierces personnes. Ces informations, données techniques ou personnelles ne seront en aucun cas enregistrées, stockées ou conservées d'une manière ou d'une autre par l'informaticien partenaire ou par la société BROKER DEFENSE FRANCE SAS, autrement qu'avec l'accord explicite du Client dans le but d'une seconde consultation pour laquelle la conservation ou l'utilisation desdites données est indispensable à la bonne réalisation de la consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique. Une fois

cette dernière effectuée, les données qui auraient pu être enregistrées ou stockées sont alors détruites.

La consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique effectuée par l'informaticien partenaire a pour but d'aider le Client à résoudre une difficulté d'ordre technique matérielle ou logicielle qui ne permet pas au Client d'user des pleines capacités et performances de l'équipement logiciel et matériel dont il est le détenteur. S'agissant d'applicatifs et de matériels dont ni BROKER DEFENSE FRANCE SAS ni l'informaticien partenaire n'est le prescripteur d'achat ou le fournisseur, la prestation de consultation d'assistance informatique téléphonique ou visio téléphonique ne représente qu'une obligation de moyens et non de résultat. Elle ne présume en rien de la possibilité technique d'obtenir le résultat attendu ou espéré par le Client, notamment si son équipement logiciel ou matériel n'a pas les capacités ou les performances nécessaires pour atteindre le résultat attendu par le Client.

Le Client s'engage à fournir des informations justes et sincères et s'engage à maintenir une adresse e-mail valide et être joignable au numéro de téléphone qu'il aura fourni. La Société n'est pas responsable au cas où le Client fournit une adresse e-mail erronée, ni si ce dernier ne peut être joint au numéro de téléphone fourni.

#### **10. La propriété intellectuelle**

Tous les éléments du site Internet [www.brokerdefense.net](http://www.brokerdefense.net), ainsi que des présentes CGUV sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la Société BROKER DEFENSE FRANCE SAS.

Toute reproduction, exploitation, rediffusion ou utilisation, totale ou partielle des présentes CGUV est strictement interdite.

#### **11. Les données à caractère personnel**

Les informations recueillies par le biais des formulaires et des documents envoyés sont traitées en conformité avec les exigences du RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 (RGPD) relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Les informations ainsi recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à traiter la commande de l'Acheteur.

Les données à caractère personnel seront traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de l'Acheteur de façon à garantir une sécurité appropriée y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées.

L'Acheteur est informé des droits qu'il dispose: de droit de la transparence des informations, de droit d'accès, ainsi que les informations suivantes: les finalités du

traitement; les catégories de données à caractère personnel concernées; les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ou les organisations internationales; la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée; l'existence du droit de demander à la Société qui est responsable du traitement la rectification ou l'effacement de données à caractère personnel, ou une limitation du traitement des données à caractère personnel relatives à la personne concernée, ou du droit de s'opposer à ce traitement; le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle; lorsque les données à caractère personnel ne sont pas collectées auprès de la personne concernée, toute information disponible quant à leur source; l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage ; droit de rectification et à l'effacement, droit à la limitation du traitement ; droit à la portabilité des données ; droit d'opposition et prise de décision individuelle automatisée.

L'Acheteur peut exercer l'ensemble de ses droits en s'adressant à :

BROKER DEFENSE FRANCE SAS

*8 rue BALZAC 37 000 TOURS*

*Yann Skorochod, téléphone : +33 2 78 92 00 51 – rgdp@brokerdefense.net*

## **12. L'archivage**

La Société archivera les bons de commandes, les documents fournis et les factures sur un support fiable et durable.

Les registres informatisés de la Société seront considérés par les parties comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

Aucune donnée technique, personnelle autre que liée à la commande, la facturation ne sera conservée à l'issue de la prestation.

## **13. Le règlement des litiges**

En cas de litige, les parties s'engagent à tout faire pour régler leurs différends à l'amiable. Au cas où une résolution amiable ne pourrait aboutir, la juridiction compétente est celle des tribunaux français.