

## Article 1 – DEFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales, on entend par :

- « Poste de Travail » : l'ordinateur individuel, équipé d'un système d'exploitation, de logiciels et d'applications, qui fait l'objet de la Prestation.
- « Produit » : le produit objet de la Prestation pris en toutes ses composantes (matériel, logiciels, ...).
- « Forfait » : outre les définitions des différents Forfaits proposés à l'article 3.3, le Forfait comprend le rappel du Client par PEGASE® Informatique & Solutions IP conformément à l'article 3.2 et la main d'œuvre.

## Article 2 - OBJET

### Article 2.1

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles PEGASE® Informatique & Solutions IP fournit une prestation relative à des opérations définies à l'article 3.3, pour un Client qui dispose d'un abonnement.

### Article 2.2

Pour la réalisation de la Prestation, PEGASE® Informatique & Solutions IP guide le client pas à pas par téléphone. Lorsque cela s'avère nécessaire pour le bon déroulement des opérations à effectuer, PEGASE® Informatique & Solutions IP peut proposer au Client de mettre en œuvre la procédure de téléassistance par laquelle PEGASE® Informatique & Solutions IP prend le contrôle logiciel du Poste de Travail et effectue les opérations à la place du Client.

Ce dernier conserve néanmoins le contrôle de son Poste de Travail et peut stopper à tout moment les opérations. Lors d'une session de téléassistance, PEGASE® Informatique & Solutions IP 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 ou personnelles. Le Client accepte expressément cette condition.

PEGASE® Informatique & Solutions IP s'engage à veiller à la conservation du caractère confidentiel de ces données, à ne les diffuser d'aucune manière, à n'en faire aucune copie ni aucun usage commercial ou d'une quelconque autre nature. Cette procédure est soumise à l'acceptation du Client.

## Article 3 – DESCRIPTION DU SERVICE « TELEASSISTANCE »

### Article 3.1

Le service « Téléassistance » permet de répondre au besoin du Client en configuration monoposte ou multiposte qui, ayant contracté un abonnement d'accès à Internet, ne peut correctement utiliser son Poste de travail, ses périphériques, ses logiciels ou son accès à Internet lui-même.

### Article 3.2

Pour bénéficier de la Prestation, PEGASE® Informatique & Solutions IP met à la disposition du Client un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : soit au N° Vert gratuit : 0805 030 800, soit au 04 94 50 48 78, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.

Afin de faciliter le traitement de la demande du Client auprès du Support Technique PEGASE® Informatique & Solutions IP, le Client devra indiquer ses nom et prénom, son adresse ainsi que son adresse E-mail.

### Article 3.2 - DEFINITION DES FORFAITS

Chaque prestation est rattachée à un domaine et chaque tarif a été déterminé selon la complexité de la prestation. Lorsque le Client n'a pas acquis son équipement auprès de PEGASE® Informatique & Solutions IP, PEGASE® Informatique & Solutions IP étudie la faisabilité de la Prestation conformément à l'article 4.3.

Dans le cadre de la téléassistance sur éradication de virus, PEGASE® Informatique & Solutions IP peut utiliser, soit le logiciel installé et maintenu à jour par le Client sur son Poste de Travail si celui-ci est adapté à l'éradication, soit les outils habituellement utilisés PEGASE® Informatique & Solutions IP.

Lorsque PEGASE® Informatique & Solutions IP utilise le logiciel du Client, ce dernier doit préalablement en avoir acquis les droits.

Pour ce faire, la connexion Internet doit être opérationnelle. Les dégâts éventuels causés par les virus, les logiciels espion (spywares, malwares, adwares, PUP, etc...) ou les chevaux de Troie à éradiquer ne sont en aucun cas imputables à PEGASE® Informatique & Solutions IP, dont la responsabilité ne peut dans ce cas être recherchée.

## Article 4 – PRE-REQUIS – CONDITIONS D'INTERVENTION

### Article 4.1

La Prestation est proposée sur Microsoft Windows et Apple Mac OS

Les versions de Microsoft Windows supportées sont les suivantes : Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7, Windows Vista. Compte tenu de l'arrêt du support technique par Microsoft, les versions antérieures à Windows Vista ne sont possibles.

La Prestation peut également être proposée sur Macintosh Mac OS.

### Article 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.

### Article 4.3

Le Client s'engage à procéder, avant que PEGASE® Informatique & Solutions IP n'intervienne pour réaliser la Prestation, à la sauvegarde et à la copie de l'ensemble des données, logiciels et applications contenus sur son Poste de Travail.

En l'absence de sauvegarde, le Client reconnaît supporter l'ensemble des conséquences que pourraient avoir l'intervention, par téléphone et par Internet, de PEGASE® Informatique & Solutions IP sur ses données, logiciels et autres.

### Article 4.4

Dans le cas où la demande du Client comporte une investigation et/ou une intervention sur un équipement de type modem, routeur, périphérique, etc..., installé chez le Client et non référencé au catalogue des matériels fournis et/ou entretenus par PEGASE® Informatique & Solutions IP, seul PEGASE® Informatique & Solutions IP pourra déterminer la faisabilité de la Prestation.

### Article 4.5

Dans certains cas exceptionnels, PEGASE® Informatique & Solutions IP peut demander au Client d'arrêter les pare-feu (firewalls) et antivirus et de les réactiver/relancer en fin de Prestation.

### Article 4.6

Pour mener à bien la Prestation, PEGASE® Informatique & Solutions IP se réserve la possibilité d'utiliser les outils informatiques en vigueur. En particulier, PEGASE® Informatique & Solutions IP peut proposer au Client de mettre en œuvre la procédure de téléassistance permettant à PEGASE® Informatique & Solutions IP de prendre le contrôle logiciel du Poste de Travail dans les conditions de l'article 2.2.

La mise en œuvre de la Prestation s'effectue selon les modalités suivantes :

- PEGASE® Informatique & Solutions IP communique au Client un code d'identification, unique et valable pour une seule session. Elle invite ensuite le Client à se connecter sur l'adresse URL suivante: <http://www.pegase.fr/applet-assistance-a-distance> où le Client trouvera directement la page de connexion au service dont en particulier la fenêtre d'accès dans laquelle le Client devra saisir le code qui lui a été précédemment communiqué par PEGASE® Informatique & Solutions IP.

- le Client est invité par PEGASE® Informatique & Solutions IP à télécharger sur son Poste de Travail, l'Assistance à distance PEGASE®, un logiciel permettant la prise en main à distance par PEGASE® Informatique & Solutions IP conformément à l'article 2.2. Ce logiciel peut rester à la fin de la Prestation sur le Poste de Travail ou être supprimé par le Client. Il n'a aucune incidence sur le fonctionnement du Poste de travail et ne permet pas une nouvelle prise en main à distance par PEGASE® Informatique & Solutions IP sans l'accord exprès du Client.

### Article 4.7

Un courriel, de confirmation de la réalisation de la Prestation est envoyé par PEGASE® Informatique & Solutions IP au Client avec indication de la date de la réalisation et du numéro d'intervention. Il est conseillé au Client de conserver cet E-mail en cas de contestation ultérieure.

## Article 4.8

Lorsqu'à la suite d'une Prestation assistance à distance, le dysfonctionnement rencontré par le client n'a pu être réglé, un rendez-vous pour une Prestation à domicile pourra lui être proposé. Dans ce cas seule la Prestation effectuée à domicile sera facturée à l'exclusion de toute autre prestation.

## Article 4.9

Pour le cas où suite à une Prestation de Téléassistance, le Client ne pourrait reconfigurer son accès, ou que la Prestation aurait échoué, et que le Client ne souhaiterait pas un rendez-vous à domicile, la Prestation ne serait pas facturée. Cependant l'éradication de virus ou spyware est facturée dans tous les cas.

## Article 4.10

En cas d'acceptation de la Prestation, le Client fait son affaire personnelle des conséquences que peut avoir l'intervention de PEGASE® Informatique & Solutions IP sur l'étendue de la garantie ou du service après-vente dont il bénéficie de la part du constructeur/fournisseur du Poste de Travail.

## Article 5 – FACTURATION & PAIEMENT

La Prestation réalisée sera facturée aux tarifs convenus avec le Client et suivant le devis préalablement établi par PEGASE® Informatique & Solutions IP.

## Article 6 - RESPONSABILITE

PEGASE® Informatique & Solutions IP met en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de la Prestation. La responsabilité de PEGASE® Informatique & Solutions IP ne peut être engagée en cas de faute du Client ou en cas d'erreur de manipulation du Client ou d'utilisation non conforme du Poste de Travail et/ou du ou des Produits installés. La responsabilité de PEGASE® Informatique & Solutions IP ne pourra être recherchée si les indications prévues dans la documentation du constructeur n'ont pas été respectées par le Client. La responsabilité d'PEGASE® Informatique & Solutions IP ne saurait être recherchée en cas de force majeure dans sa définition résultant de l'article 1148 du Code civil habituellement retenue par la jurisprudence de la Cour de cassation.

## Article 7 – LOI APPLICABLE

Le présent contrat est régi par la loi française.

## Article 8 – RECLAMATIONS & LITIGES

En cas de litige, le client est invité à s'adresser au Service Clients PEGASE® Informatique & Solutions IP dont l'adresse figure sur sa facture. PEGASE® Informatique & Solutions IP met à la disposition du Client un service d'accueil téléphonique au numéro suivant : soit au N° Vert gratuit : 0805 030 800, soit au 04 94 50 48 78, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures.

PEGASE® Informatique & Solutions IP et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation et l'exécution du contrat.

Tous différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable, seront soumis à la juridiction des Tribunaux de DRAGUIGNAN dans le ressort duquel se trouve le siège de PEGASE® Informatique & Solutions IP.

## Article 9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le Client peut demander la communication des informations le concernant auprès de PEGASE® Informatique & Solutions IP et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## Article 10 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément aux dispositions en vigueur du Code de la consommation, le Client qui sollicite une « Téléassistance », est informé que le service est totalement exécuté avant la fin du délai de rétractation de quatorze (14) jours. Par conséquent le Client renonce expressément à son délai de rétractation avant la fin dudit ce délai.

## Article 11 - CONDITIONS GENERALES : LOGMEIN RESCUE® CALLINGCARD

Le support technique PEGASE® Informatique & Solutions IP utilise dans le cadre de son service de « Téléassistance » le logiciel tiers LogMeIn Rescue® CallingCard.

En conséquence le Client se doit de prendre connaissance des conditions détaillées ci-après :

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LES PRÉSENTES CONDITIONS AVANT DE TÉLÉCHARGER UN DES LOGICIELS OU D'UTILISER LES SERVICES DE LOGMEIN, INC. OU SA FILIALE À 100%, LOGMEIN IRELAND LTD., LE CAS ÉCHÉANT, (COLLECTIVEMENT DÉNOMMÉS DANS LA PRÉSENTE «LMI»).

LMI est le fournisseur tiers du service LogMeIn Rescue.

Ces conditions générales («Conditions») régissent l'utilisation et l'octroi des licences par LMI de l'application LogMeIn Rescue et des logiciels associés (avec le service LogMeIn Rescue, le «Service»).

PAR L'UTILISATION DU SERVICE OU TOUTE AUTRE INDICATION DE VOTRE ACCEPTATION DE CES CONDITIONS, VOUS RECONNAISSEZ ET DÉCLAREZ QUE : (I) VOUS ÊTES AUTORISÉ À ACCEPTER ET A VOUS ENGAGER, AINSI QU'À ENGAGER TOUTE AUTRE PARTIE AU NOM DE LAQUELLE VOUS ENVISAGEZ D'UTILISER LE SERVICE ET (II) VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR TOUTES CES CONDITIONS, Y COMPRIS PAR EXEMPLE, LES SECTIONS DE LA NON-RESPONSABILITÉ DE GARANTIE ET DE LIMITATION DE RESPONSABILITÉ INCLUSES CI-DESSOUS.

LMI se réserve le droit à exercer à sa seule convenance, de changement, de modification, d'ajout ou de suppression de parties des présentes Conditions générales à tout moment.

### Article 11.1 - Octroi de licence

LogMeIn vous attribue par la présente, un droit et une licence sans redevance, non exclusif, mondial, non transférable, d'accès, d'utilisation, d'exécution et de déploiement du Service et du logiciel associé, sous réserve des restrictions exposées par les présentes Conditions. Le Service est propriété de LogMeIn qui l'exploite et Vous est fourni à titre temporaire.

#### Article 11.1.1

Le Service est disponible au téléchargement pour une utilisation exclusivement par Vous comme stipulé par ces Conditions. Toute reproduction, revente ou redistribution du service, non conforme à ces Conditions est expressément interdite et peut conduire à des poursuites pénales et civiles. Cette licence ne peut pas être transférée par Vous à un tiers et est non exclusive.

#### Article 11.1.2

Vous reconnaissez que le Service et le logiciel associé sont propriété de LMI ou de ses fournisseurs et qu'ils sont protégés par les lois du copyright et des droits d'auteur, concernant les marques déposées, marques de service, brevets ou autres droits et lois protégeant la propriété intellectuelle. Vous n'êtes pas autorisé à retirer tout avis ou étiquette de propriété du Service. Il vous est interdit d'altérer, modifier, redistribuer, vendre, mettre aux enchères, décompiler, désosser, désassembler ou rendre lisibles de toute autre façon le Service. Vous n'êtes pas autorisé à reproduire, distribuer ou créer des travaux dérivés basés sur le Service sans l'autorisation écrite de LMI. Tous les droits qui ne Vous sont pas expressément attribués dans les présentes Conditions sont réservés par LMI et ses fournisseurs.

### Article 11.2 - Comportement de l'utilisateur final.

Vous êtes exclusivement responsable du contenu de Votre ordinateur, appareil mobile ou site web et de leur transmission par l'utilisation du Service. Vous vous engagez lors de l'utilisation du Service à respecter toutes les lois, règles et réglementations applicables.

### Article 11.3 - Réfutation de garanties.

L'utilisation des Services se fait à vos risques et périls.

L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS, DOCUMENTS ET SERVICES DE LMI SONT FOURNIS « TELS QUELS », SANS GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE D'AUCUNE SORTE, Y COMPRIS, MAIS SANS LIMITATION, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION A UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE OU D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU RÉSULTANT D'UNE SÉRIE D'ACCORDS, D'USAGES OU DE RÈGLES COMMERCIALES. DANS TOUTE LA LIMITE AUTORISÉE PAR LA LOI, LMI RÉFUTE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE, CONDITION, AFFIRMATION ET GARANTIE RELATIVE AU SERVICE, EXPLICITE OU IMPLICITE, LÉGALE, D'USAGE, ISSUE D'UNE DÉCLARATION ORALE OU ÉCRITE ANTÉRIEURE, OU AUTRE. LMI N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUE LE SERVICE RÉPONDRA À VOS EXIGENCES, NI QUE LE SERVICE FONCTIONNERA DE FAÇON ININTERROMPUE, EN TEMPS VOULU OU SANS ERREUR. DE MÊME LMI

N'OFFRE AUCUNE GARANTIE QUANT AUX RÉSULTATS POUVANT ÊTRE OBTENUS PAR L'UTILISATION DU SERVICE OU QUANT À L'EXACTITUDE DE TOUTE AUTRE INFORMATION OBTENUE GRÂCE AU SERVICE. VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ QUE TOUT DOCUMENT OU DONNÉE TÉLÉCHARGÉ OU OBTENU AUTREMENT PAR L'UTILISATION DU SERVICE SE FAIT À VOS RISQUES ET PÉRILS ; VOUS SEREZ SEUL RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE AU SYSTÈME INFORMATIQUE OU PERTE DE DONNÉES CONSÉQUENCE DU TÉLÉCHARGEMENT DE TELS DOCUMENTS OU DONNÉES.

Article 11.4 - Limitations des dommages et des responsabilités.

VOUS ACCEPTEZ QUE LA CONDITION DE LMI TELLE QUE STIPULÉE DANS LE PRÉSENT CONTRAT N'INCLUT PAS LA CONDITION DU RISQUE DE DOMMAGE SPÉCIFIQUE, CONSÉCUTIF OU AUTRE INDIRECT POUR VOUS. LMI ET SES FOURNISSEURS NE POURRONT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE SPÉCIFIQUE, CONSÉCUTIF, ACCESSOIRE OU INDIRECT, Y COMPRIS, MAIS SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU DE CHIFFRE D'AFFAIRES, LES COÛTS RELATIFS AU REMPLACEMENT DE PRODUITS OU SERVICES, LA PERTE OU LES DOMMAGES AUX DONNÉES POUVANT RÉSULTER DE L'UTILISATION OU D'UNE INCAPACITÉ A POUVOIR UTILISER LE SERVICE. LMI NE SAURAIT EN AUCUN CAS, NOTAMMENT MAIS SANS LIMITATION EN CAS DE NÉGLIGENCE, ÊTRE TENU RESPONSABLE DE DOMMAGES QUELCONQUES POUVANT SURVENIR SUITE À L'UTILISATION DU SERVICE OU DES INFORMATIONS PRÉSENTÉES EN RAPPORT AVEC LE SERVICE, MÊME SI LMI OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES. VOUS VOUS ENGAGEZ À NE PAS POURSUIVRE LMI, SES FILIALES, AFFILIÉS NI LEURS REPRÉSENTANTS, DIRECTEURS OU EMPLOYÉS RESPECTIFS. VOUS CONVENEZ EXPRESSÉMENT QUE L'UTILISATION DU SERVICE SE FAIT À VOS RISQUES ET PÉRILS. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE LMI POUR TOUS LES DOMMAGES, PERTES ET MOYENS JURIDIQUES (RESPONSABILITÉ CIVILE, PÉNALE OU AUTRE) NE POURRA DÉPASSER \$25 000. TOUTES LES CLAUSES DE NON-RESPONSABILITÉ, LES LIMITATIONS DE GARANTIE ET LES DOMMAGES DÉFINIS DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS OU AYANT AUTREMENT UNE EXISTENCE JURIDIQUE, (1) SONT ESSENTIELS A L'ACCORD ENTRE LES PARTIES ET (2) SUBSISTERONT MÊME EN CAS DE RÉSILIATION, D'EXPIRATION OU DE RÉTRACTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS.

## Article 11.5 - Liens vers les sites Web tiers

Le Service peut contenir des liens vers d'autres sites exploités par des tiers. L'intégration de liens vers des sites tiers ne saurait être considérée comme un acte de parrainage, de soutien, d'approbation ou de responsabilité. LMI ne garantit ni les produits ni les services proposés sur les sites tiers. Les conditions d'utilisation et les politiques de confidentialité relatives aux sites tiers peuvent être différentes des mentions légales applicables à votre utilisation du Service. LMI recommande de consulter les conditions d'utilisation des sites tiers pour en savoir plus sur les conditions générales qui peuvent leur être applicables.

## Article 11.6 – Généralités

Les présentes Conditions représentent la totalité de l'accord relatif à la licence attribuée ci-après. Ces Conditions doivent être régies par et interprétées conformément aux lois du Commonwealth du Massachusetts et aux lois des États-Unis, à l'exclusion des dispositions relatives aux conflits de lois. Vous acceptez que toute action en justice ou en équité découlant de ces Conditions ou liée à celles-ci soit déposée uniquement dans les tribunaux d'état ou fédéraux situés à Boston, Massachusetts et vous consentez par les présentes à vous soumettre à la compétence personnelle de ces tribunaux pour les fins de la procédure d'une telle action. Les parties renoncent explicitement à l'application de (i) la Convention des Nations unies sur la vente de marchandises et (ii) tous les Incoterms. Dans le cas où l'une des dispositions de ces Conditions serait jugée illégale, nulle ou inapplicable pour quelque raison que ce soit, cette disposition serait considérée comme ne faisant pas partie de ces Conditions et n'affecterait pas la validité ni l'application des autres dispositions.

Copyright © 2003 - 2015 LogMeIn, Inc. Tous droits réservés.

Le produit contient certains logiciels open source.

Consultez <https://secure.logmein.com/policies/openSourceDisclosure.aspx> pour les réfutations et conditions de mise à disposition de tels logiciels open source.

Certains produits sont protégés par le brevet des États-Unis No. 7,310,736 et les brevets associés.

Ce logiciel utilise du code de <http://ffmpeg.org> sous licence de <http://www.gnu.org/licenses/old-licenses/lgpl-2.1.html> et son code source peut être téléchargé à l'adresse <http://ffmpeg.org>.