

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) - Mac Assistance Ltd.

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente (ci-après "CGV") ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la souscription à un abonnement de service de support technique en ligne proposé par Mac Assistance Ltd. à destination des détenteurs d'ordinateurs Mac.

Ce service vise à apporter une assistance technique concernant l'utilisation, le dépannage, la configuration et tout autre aspect lié à l'usage des ordinateurs Mac.

Toute souscription à l'abonnement implique de la part du client l'acceptation sans réserve des présentes CGV. Ces conditions prévalent sur tout autre document, sauf conditions particulières expressément acceptées par Mac Assistance Ltd.

L'abonnement est proposé aux clients situés sur le marché français. Le service est donc délivré conformément aux normes et réglementations en vigueur en France.

Mac Assistance Ltd. se réserve le droit de modifier les

présentes CGV à tout moment. Les conditions applicables seront celles en vigueur au jour de la souscription par le client.

Article 2 – Prix

Montant de l'Abonnement: Le prix de l'abonnement au service de support technique en ligne pour ordinateur Mac est fixé à 199 euros par an ou 14.99 euros en cas d'abonnement mensuel.

Absence de TVA: Conformément aux réglementations en vigueur, Mac Assistance Ltd. n'applique pas de taxe sur la valeur ajoutée (TVA) sur le montant de l'abonnement. Le prix indiqué est donc un montant net, et aucune taxe supplémentaire ne sera ajoutée.

Détails du prix: Le prix couvre l'accès complet au service de support technique en ligne pour une durée d'un an. Cela inclut tous les services standard proposés dans le cadre du support technique, sans frais additionnels, sauf mention contraire ou services spécifiques demandés par le client.

Révision du prix: Mac Assistance Ltd. se réserve le droit de modifier le prix de l'abonnement. Toutefois, ces modifications n'affecteront pas les abonnements déjà souscrits jusqu'à leur date d'expiration. Les clients seront informés de tout changement de prix au moins trente (30) jours avant la date de renouvellement de leur abonnement.

Modalités de paiement: Le règlement de l'abonnement s'effectue en une fois lors de la souscription. Plusieurs méthodes de paiement peuvent être proposées, et le client devra choisir l'une d'entre elles au moment de la souscription. Tout retard de paiement pourra entraîner la suspension temporaire ou définitive de l'abonnement.

Retards et incidents de paiement: En cas de non-paiement ou de paiement partiel, Mac Assistance Ltd. se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès au service, sans préjudice de toute autre voie d'action. Tout montant non payé à l'échéance sera majoré, de plein droit et sans notification préalable, d'un intérêt de retard au taux légal en vigueur.

Article 3 – Abonnement

Nature de l'Abonnement: L'abonnement à Mac Assistance Ltd. donne droit à un service de support technique en ligne pour ordinateur Mac. Cela comprend une assistance à distance pour des questions, problèmes, dépannages, configurations et autres aspects liés à l'usage des ordinateurs Mac.

Durée de l'Abonnement: L'abonnement est conclu pour une période initiale d'un an à compter de la date d'acceptation par le client des présentes CGV. À la fin de cette période, l'abonnement sera automatiquement renouvelé

pour des périodes successives d'un an, sauf résiliation par le client conformément aux présentes CGV.

Activation et Accès: Après validation du paiement, l'abonnement est activé et le client reçoit un courrier électronique de confirmation contenant les informations nécessaires pour accéder au service de support technique en ligne.

Limitations de l'Abonnement: Sauf mention contraire ou offre spécifique, l'abonnement couvre l'assistance pour un seul ordinateur Mac par client. Pour plusieurs ordinateurs, des options ou abonnements complémentaires pourraient être nécessaires.

Exclusions: Certaines demandes ou problématiques peuvent ne pas être couvertes par l'abonnement standard et nécessiter un service spécialisé ou des frais supplémentaires. Dans de tels cas, Mac Assistance Ltd. informera le client avant toute intervention.

Résiliation par le Client: Le client peut résilier son abonnement à tout moment, moyennant un préavis de trente (30) jours avant la date d'échéance. La résiliation doit être effectuée par écrit, par le biais d'un courrier électronique à l'adresse : clients@mac-assistance.com, selon les modalités précisées par Mac Assistance Ltd.

Résiliation par Mac Assistance Ltd.: Mac Assistance Ltd. se

réserve le droit de résilier l'abonnement en cas de non-respect par le client des présentes CGV, après une mise en demeure restée sans effet pendant une durée de quinze (15) jours. La résiliation peut également intervenir en cas de non-paiement par le client.

Conséquences de la Résiliation: En cas de résiliation, l'accès au service de support technique en ligne sera immédiatement suspendu. Aucun remboursement ne sera effectué pour la période non utilisée, sauf dispositions contraires ou conditions particulières accordées.

Modification de l'Abonnement: Mac Assistance Ltd. peut proposer des évolutions, des ajouts ou des modifications de l'offre d'abonnement. Ces changements seront communiqués au client qui disposera d'un délai pour accepter ou refuser ces modifications. En l'absence de réponse, ils seront considérés comme acceptés.

Article 4 – Renouvellement

Principe de Tacite Reconduction: Sauf résiliation expresse de la part du client, l'abonnement est renouvelé automatiquement par tacite reconduction pour une durée identique à la période initiale, soit un an.

Notification de Renouvellement: Au moins quarante-cinq (45) jours avant la date d'expiration de l'abonnement en cours, Mac

Assistance Ltd. informera le client de l'imminence du renouvellement automatique de son abonnement par le biais d'un courrier électronique ou postal. Ce rappel indiquera clairement le montant de l'abonnement pour la période à venir, les modalités de paiement et les modalités de résiliation.

Modifications lors du Renouvellement: À l'occasion du renouvellement, Mac Assistance Ltd. se réserve le droit de proposer des modifications des CGV ou de la structure tarifaire. Ces modifications seront clairement indiquées dans la notification de renouvellement, et le client disposera d'un droit de refus avant la date de reconduction.

Modalités de Paiement du Renouvellement: Le paiement du renouvellement de l'abonnement sera effectué selon les mêmes modalités que la souscription initiale, sauf accord différent entre Mac Assistance Ltd. et le client.

Refus de Renouvellement par le Client: Si le client ne souhaite pas renouveler son abonnement, il doit en informer Mac Assistance Ltd. par écrit, par le biais d'un courrier électronique ou postal, au moins trente (30) jours avant la date de fin d'abonnement en cours.

Refus de Renouvellement par Mac Assistance Ltd.: Dans des circonstances exceptionnelles et pour des raisons légitimes,

Mac Assistance Ltd. peut décider de ne pas renouveler un abonnement. Le client en sera informé au moins trente (30) jours avant la date de fin d'abonnement en cours.

Absence de Paiement lors du Renouvellement: En cas de non-paiement à la date d'échéance, Mac Assistance Ltd. se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'abonnement. Le client sera informé de cette suspension et disposera d'un délai pour régulariser sa situation. Passé ce délai, l'abonnement sera résilié de plein droit.

Réactivation après Résiliation: Si un abonnement a été résilié, le client peut demander sa réactivation en s'acquittant des montants dus et en souscrivant à un nouvel abonnement, selon les tarifs et conditions en vigueur à la date de la nouvelle souscription.

Article 5 – Modalités de Paiement

Moyens de Paiement Acceptés: Mac Assistance Ltd. accepte plusieurs modes de paiement pour la souscription de l'abonnement, notamment :

- Carte bancaire (Visa, MasterCard, American Express),
- Virement bancaire,
- Paiement en ligne sécurisé (PayPal, Stripe)

Sécurité des Transactions: Pour les paiements par carte bancaire ou en ligne, toutes les

transactions sont sécurisées et cryptées grâce à un protocole de sécurisation. Mac Assistance Ltd. ne stocke pas en ligne les informations bancaires de ses clients et décline toute responsabilité en cas d'usage frauduleux des données bancaires.

Date de Paiement: Le paiement de l'abonnement est dû dès la souscription pour la période initiale. Pour les renouvellements, le paiement est dû au plus tard à la date d'expiration de la période d'abonnement en cours.

Retards de Paiement: Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur, majoré de trois points. Ces pénalités seront exigibles dès le jour suivant la date de règlement prévue.

Incidents de Paiement: En cas de refus d'une transaction, pour quelque raison que ce soit (opposition, refus du centre émetteur...), la souscription ou le renouvellement de l'abonnement sera suspendu jusqu'à régularisation de la situation.

Réclamations et Contestations: Toute réclamation ou contestation relative à la facturation ou au paiement doit être formulée par écrit et adressée à Mac Assistance Ltd. dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. Passé

ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

Modalités de Remboursement:

Dans le cas où un remboursement serait dû au client suite à une erreur de facturation ou toute autre raison valide, ce remboursement sera effectué selon le même moyen de paiement utilisé lors de la transaction initiale, sauf accord contraire entre les parties.

Article 6 – Service de Support

Description du Service: Le service de support technique proposé par Mac Assistance Ltd. comprend une assistance à distance pour les questions, problèmes, dépannages, configurations, mises à jour et autres aspects liés à l'usage des ordinateurs Mac.

Disponibilité: Le service de support est disponible du lundi au vendredi de 9h à 18h, hors jours fériés. Mac Assistance Ltd. s'efforce d'assurer la plus grande disponibilité de son service, mais ne peut garantir une absence totale d'interruptions, planifiées ou non.

Modalités d'Accès: Une fois l'abonnement activé, le client aura accès au support technique via une plateforme en ligne, par téléphone, ou tout autre moyen de communication mis à disposition par Mac Assistance Ltd.

Délai de Réponse: Mac Assistance Ltd. s'engage à

répondre aux demandes du client dans un délai maximum de 48 heures ouvrées. Ce délai peut varier en fonction de la complexité de la demande ou du volume de demandes reçues.

Limites du Service: Le support technique se limite aux ordinateurs Mac et aux systèmes d'exploitation Apple officiels. Tout logiciel tiers, matériel additionnel ou modifications non standard ne sont pas garantis d'être supportés.

Exclusions: Certains problèmes nécessitant une intervention physique sur l'ordinateur, tels que les pannes matérielles, ne sont pas couverts par le service de support en ligne et nécessitent une assistance spécifique.

Qualité du Service: Mac Assistance Ltd. s'engage à fournir un service de qualité, assuré par des techniciens compétents et formés aux dernières technologies Mac. Toutefois, Mac Assistance Ltd. ne garantit pas une résolution systématique de tous les problèmes rencontrés.

Feedback et Amélioration: Mac Assistance Ltd. encourage ses clients à donner leur feedback sur le service reçu. Toute suggestion, commentaire ou réclamation peut aider à améliorer la qualité et l'efficacité du support.

Confidentialité: Toutes les informations communiquées

par le client lors des sessions de support sont traitées de manière confidentielle. Mac Assistance Ltd. s'engage à ne pas divulguer, partager ou vendre ces informations à des tiers, sauf si la loi l'exige.

Sauvegarde des Données: Avant toute intervention, il est fortement conseillé au client de sauvegarder ses données. Mac Assistance Ltd. ne saurait être tenu responsable en cas de perte ou d'altération des données lors des sessions de support.

Formation Continue: Mac Assistance Ltd. s'assure que ses techniciens bénéficient d'une formation continue, leur permettant de rester à jour avec les dernières technologies et mises à jour liées aux produits Mac.

Article 7 – Responsabilité

Engagement de Moyens: Mac Assistance Ltd. s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour garantir le bon fonctionnement et la disponibilité de son service de support. Cependant, il s'agit d'un engagement de moyens et non de résultat.

Limitation de Responsabilité: Mac Assistance Ltd. ne peut être tenu responsable des dommages directs ou indirects subis par le client, tels que pertes financières, perte de données, préjudice commercial ou pertes de bénéfices, résultant de l'utilisation ou de l'incapacité d'utiliser le service de support.

Exonération de Responsabilité: Mac Assistance Ltd. ne saurait être tenu responsable en cas de force majeure ou d'événements indépendants de sa volonté, tels que des pannes d'électricité, interruptions de service d'un fournisseur d'accès à Internet, actes de malveillance ou tout autre événement imprévisible, irrésistible et extérieur.

Sauvegarde des Données: Bien que Mac Assistance Ltd. recommande systématiquement la sauvegarde des données avant toute intervention, la responsabilité de la sauvegarde repose entièrement sur le client. Mac Assistance Ltd. ne peut être tenu responsable des pertes de données ou des dommages causés aux données du client.

Utilisation du Service: Le client est responsable de l'utilisation qu'il fait du service de support. Si le client utilise le service de manière inappropriée ou contraire aux indications fournies, Mac Assistance Ltd. ne peut être tenu responsable des conséquences qui en découlent.

Logiciels et Matériels Tiers: Mac Assistance Ltd. n'est pas responsable des problèmes ou dommages liés à des logiciels ou matériels tiers non couverts par le service de support, même si ces problèmes ont été évoqués lors d'une session de support.

Recommandations: Mac Assistance Ltd. peut fournir des

recommandations ou des conseils lors des sessions de support. Cependant, la mise en œuvre de ces recommandations reste à la discrétion du client, et Mac Assistance Ltd. ne peut être tenu responsable des conséquences découlant de ces actions.

Limitation Temporelle: Toute réclamation à l'encontre de Mac Assistance Ltd. concernant le service de support doit être formulée par écrit et adressée à la société dans un délai maximum de 12 mois à compter de l'incident à l'origine de la réclamation. Au-delà de ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Indemnisation: Dans l'hypothèse où la responsabilité de Mac Assistance Ltd. serait engagée à la suite d'un manquement à l'une de ses obligations, le dédommagement ne pourra excéder le montant payé par le client pour l'abonnement au service de support pour la période en cours.

Article 8 – Droit de Rétractation

Principe de Rétractation: Conformément aux dispositions légales en vigueur, le client dispose d'un délai de 14 jours à compter de la souscription de l'abonnement pour exercer son droit de rétractation auprès de Mac Assistance Ltd. sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalité.

Modalités d'exercice du droit de rétractation: Pour exercer son droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de se rétracter de l'abonnement par une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, courrier électronique). Le client peut également utiliser le formulaire de rétractation mis à sa disposition par Mac Assistance Ltd., mais ce n'est pas obligatoire.

Renonciation au droit de rétractation: Si le client fait appel au service de support technique de Mac Assistance Ltd. durant le délai de rétractation de 14 jours, il renonce expressément et de plein droit à son droit de rétractation. En sollicitant le service avant la fin de ce délai, le client reconnaît vouloir bénéficier immédiatement du service et accepte par conséquent de perdre son droit à rétractation.

Confirmation de renonciation: Lorsque le client contacte Mac Assistance Ltd. pour bénéficier du service de support technique durant le délai de rétractation, il lui sera explicitement rappelé que l'utilisation du service entraîne la renonciation de son droit de rétractation. Le client devra alors confirmer qu'il comprend et accepte cette condition.

Remboursements: Si le client s'est déjà acquitté du montant de l'abonnement mais exerce ensuite son droit de

rétractation avant d'avoir sollicité le service, Mac Assistance Ltd. procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le client aura utilisé pour la transaction initiale, sauf accord contraire.

Article 9 – Données Personnelles

Collecte des Données: Lors de la souscription à l'abonnement et lors de l'utilisation du service de support, Mac Assistance Ltd. est amenée à collecter et traiter des données personnelles concernant le client. Ces données peuvent inclure le nom, prénom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone, ainsi que toute autre information pertinente nécessaire pour fournir le service.

Finalité du Traitement: Les données personnelles collectées sont utilisées pour assurer la bonne exécution du contrat, pour permettre à Mac Assistance Ltd. de fournir le service de support, pour gérer la relation client, et, avec le consentement du client, pour des opérations de communication commerciale.

Protection des Données: Mac Assistance Ltd. s'engage à mettre en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité, l'intégrité, et la confidentialité des données personnelles, conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des

Données (RGPD) et à la législation française en vigueur.

Durée de Conservation: Les données personnelles du client seront conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, plus la durée de conservation imposée par la législation applicable.

Droit d'Accès, de Rectification et de Suppression: Conformément à la législation en vigueur, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, de limitation du traitement et de portabilité de ses données. Pour exercer ces droits, le client peut contacter Mac Assistance Ltd. aux coordonnées fournies dans les présentes conditions générales de vente.

Transferts de Données: Mac Assistance Ltd. s'engage à ne pas transférer les données personnelles du client en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE), sauf à obtenir le consentement explicite du client ou à mettre en place les garanties nécessaires pour assurer un niveau de protection adéquat des données.

Partage avec des Tiers: Mac Assistance Ltd. ne partage, loue, vend, ni divulgue les données personnelles du client à des tiers, sauf dans les cas où une telle divulgation est requise par la loi, par une décision judiciaire, ou si cela est nécessaire pour la fourniture

du service (par exemple, à des sous-traitants).

Cookies et Traceurs: Mac Assistance Ltd. peut utiliser des cookies et d'autres traceurs lors de la visite du client sur sa plateforme en ligne. Ces cookies ont pour but d'améliorer l'expérience utilisateur, d'analyser le trafic et d'effectuer des suivis de campagnes publicitaires. Le client est informé de cette utilisation lors de sa première visite et peut accepter ou refuser ces cookies.

Modifications de la Politique de Données Personnelles: Mac Assistance Ltd. se réserve le droit de modifier sa politique concernant les données personnelles. Dans ce cas, les clients seront informés des modifications et auront la possibilité de revoir et d'ajuster leurs préférences en matière de données personnelles.

Article 10 – Loi Applicable et Jurisdiction Compétente

Loi Applicable: Les présentes Conditions Générales de Vente et tout litige ou réclamation découlant de celles-ci ou en relation avec elles, leur objet ou leur formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) seront régis par et interprétés conformément au droit de Hong Kong.

Jurisdiction Compétente: Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable tout différend qui pourrait surgir concernant la validité, l'interprétation ou l'exécution

des présentes Conditions Générales de Vente. Si elles ne parviennent pas à résoudre ce différend à l'amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la première notification du différend, alors le différend sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Hong Kong.

Renonciation à la Jurisdiction d'Autres Pays: En souscrivant au service de support technique de Mac Assistance Ltd., le client accepte que, même si les services sont offerts en France, tout litige sera traité selon la loi et les tribunaux de Hong Kong, renonçant ainsi expressément à la juridiction de tout autre pays.

Consommation: Il est à noter que, conformément aux règlements européens, si le client est un consommateur résidant dans l'Union Européenne, il pourrait avoir des droits ou des recours additionnels dans son pays de résidence qui pourraient lui permettre d'entamer des actions devant les tribunaux de ce pays. Toutefois, le client, en acceptant ces Conditions Générales de Vente, donne priorité à la juridiction de Hong Kong pour la résolution de tout conflit.