



## Conditions générales de vente

### Article 1 - Définitions :

CO-PYLOT est une entreprise individuelle, immatriculée au RCS LILLE sous le numéro 497 840 280 et au Répertoire des métiers sous le numéro 497 840 280 RM 590. Son siège est situé 50/34, Chemin des Crieurs 59650 VILLENEUVE D'ASCQ, FRANCE. CO-PYLOT fournit des prestations de services (conseil, initiation, formation, assistance, dépannage) en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique ainsi que la vente de matériel informatique sur mesure. Est dénommé "CLIENT" le bénéficiaire des prestations de CO-PYLOT. Est dénommé "EXPERT" le technicien informatique intervenant pour le compte de CO-PYLOT. On entend par "PRESTATIONS" les services assurés par CO-PYLOT sur le lieu de résidence du CLIENT, à distance ou en atelier. On entend par "VENTE" l'achat, pour le compte du CLIENT, et la livraison de matériel neuf ou d'occasion (ce qui serait alors expressément indiqué) nécessaire ou utile à la réparation ou à l'évolution du matériel du CLIENT. L'achat peut également faire l'objet d'une demande expresse du CLIENT pour l'acquisition d'un nouvel équipement informatique. On entend par "JETONS" les offres commerciales CO-PYLOT mises à disposition du CLIENT pour régler les PRESTATIONS. On entend par "PANNE" tout problème de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT. CO-PYLOT intervient tant sur les "PANNES LOGICIELLES" que sur les "PANNES MATERIELLES".

### Article 2 - Demande d'intervention :

CO-PYLOT intervient sur demande expresse du CLIENT. Le CLIENT appelle CO-PYLOT au 03 62 52 02 98 / 06 60 65 29 85 (6 jours sur 7, entre 9h et 21h00). Le CLIENT peut demander à être rappelé (CO-PYLOT rappelle uniquement les numéros fixes) via : - le module de rappel "CO-PYLOT vous rappelle !" disponible sur le site [www.co-pyilot.com](http://www.co-pyilot.com); - le formulaire du menu "CONTACT" disponible sur le site [www.co-pyilot.com](http://www.co-pyilot.com); - le courriel [contact@co-pyilot.com](mailto:contact@co-pyilot.com); Un EXPERT CO-PYLOT prend l'appel et détermine avec le CLIENT la nature de la PRESTATION à effectuer. Si la PANNE est réparable à distance, l'EXPERT prend le contrôle à distance du matériel du CLIENT. Tout cela sans prendre de risques et avec un excellent niveau de sécurité et de confidentialité. Les coûts de communication vers les postes fixes en France métropolitaine, pour toute intervention à distance, reste à la charge de CO-PYLOT (sont exclus les numéros VOIP en 087 ou 097). Si la PANNE nécessite l'intervention de l'EXPERT sur la machine du CLIENT, l'EXPERT convient avec le CLIENT d'une date, d'un horaire et d'un lieu de rendez-vous. Les éventuels achats de matériel peuvent résulter d'un conseil de CO-PYLOT, mais sont effectués exclusivement sur décision et pour le compte du CLIENT.

### Article 3 - Contenu des prestations :

Les PRESTATIONS CO-PYLOT sont destinées à assister, initier, conseiller, former, dépanner le CLIENT ou toute autre personne du même foyer; à aider à l'installation, la configuration et l'utilisation des équipements appartenant au CLIENT; à aider à résoudre les PANNES de ces mêmes équipements. 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. Dans le cadre de la réalisation de la PRESTATION, l'EXPERT peut-être amené à accéder aux fichiers présents sur l'ordinateur du CLIENT faisant l'objet de la PANNE.

#### 3.1 - Modalités des interventions :

CO-PYLOT détermine avec le CLIENT la nature de la PRESTATION à effectuer. En accord avec le CLIENT, un diagnostic gratuit ne pouvant excéder 10 minutes de prestations est effectué par téléassistance ou téléphone. CO-PYLOT propose ensuite la solution technique la mieux adaptée à la situation. Il peut s'agir d'une intervention au forfait (indépendante du temps passé) ou d'une intervention facturée au temps passé, par demi-heure.

#### 3.1.1 - A distance

CO-PYLOT intervient à distance sur la machine du CLIENT à l'aide d'un fichier exécutable (Assistance CO-PYLOT.exe) disponible et téléchargeable sur le site [www.co-pyilot.com](http://www.co-pyilot.com), intitulé "Module d'assistance à distance". Le CLIENT doit disposer d'un ordinateur fonctionnant sous Windows et d'une connexion internet haut-débit (Câble ou ADSL) pour bénéficier d'une assistance à distance. Le CLIENT en exécutant le module d'assistance à distance accepte la prise de contrôle de l'EXPERT. Après l'intervention, l'EXPERT se déconnecte et n'aura plus accès à l'ordinateur du CLIENT.

#### 3.1.2 - A domicile (sur site)

CO-PYLOT intervient directement sur la machine du CLIENT. L'EXPERT se rend sur le lieu convenu avec le CLIENT afin d'effectuer la PRESTATION. Pour résoudre la PANNE, l'EXPERT pourra être amené à démonter l'ordinateur du CLIENT ou/et à emmener l'ordinateur en atelier afin d'établir un devis si la panne est trop importante. Les frais de devis de 20€ seront déduits si la réparation est effectuée par CO-PYLOT.

### 3.2 - Limites des PRESTATIONS :

CO-PYLOT ne pourra assurer ses PRESTATIONS, si l'environnement physique des équipements est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou distributeur et/ou fournisseur aux règles de sécurité ; si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques ; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le CLIENT a expressément demandé une prestation de CO-PYLOT notamment que les équipements soient inaccessibles pour quelles que raisons que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres soient défectueuses ou qu'il soit impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du CLIENT. CO-PYLOT peut immédiatement cesser d'assurer ces PRESTATIONS, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail sur le lieu de l'intervention risquent de mettre sa sécurité en danger ou s'il suspecte le CLIENT d'avoir modifié ses équipements sans l'avoir préalablement averti, ou si LE CLIENT ne possède pas l'ensemble des licences d'utilisation pour les équipements ou logiciels en sa possession. Le cas échéant, la PRESTATION sera entièrement due quel que soit le JETON auquel le CLIENT aurait souscrit. Le CLIENT reste responsable des données présentes sur ses équipements. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de CO-PYLOT en cas de pertes totales ou partielles de données de quelles que sorte que ce soient ne peut être engagée. Si le CLIENT, ou la personne chargée de représenter le CLIENT, n'est pas présent sur le lieu de résidence à la date et l'heure convenue, CO-PYLOT ne pourra pas assurer la PRESTATION. Le cas échéant CO-PYLOT sera dans l'obligation de facturer un minimum forfaitaire de 20 € TTC, non remboursable sous quelle que forme que ce soit et quel que soit le JETON auquel le CLIENT aurait souscrit. CO-PYLOT sera dispensé d'intervention et déchargé de ses obligations en cas de force majeure tel que : la guerre, l'émeute, l'incendie, les grèves, les accidents, l'arrêt des moyens de communication, les réquisitions ou dispositions d'ordre public ainsi que les cas retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français en pareille matière.

### Article 4 - Obligations de CO-PYLOT :

CO-PYLOT s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des PRESTATIONS définies dans les présentes conditions générales.

#### 4.1 - Exonération de responsabilités :

Le CLIENT est informé que les PRESTATIONS CO-PYLOT, comme sa propre intervention entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel le CLIENT a acquis ses équipement et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie de CO-PYLOT. De convention expresse entre les parties, CO-PYLOT n'est soumis, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

### Article 5 - 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 s'engage à tenir à disposition l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD, DVD...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels et doit tenter de reconstituer l'historique de l'apparition de la PANNE. Le CLIENT est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des PRESTATIONS CO-PYLOT et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par CO-PYLOT sont et restent à sa charge. En aucun cas, le CLIENT ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit. Le CLIENT se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les PRESTATIONS.

## Article 6 : Annulation / Rétractation :

Le CLIENT peut annuler une intervention, au moins vingt-quatre (24) heures avant l'horaire prévu. Si l'intervention n'était pas annulée dans ce délai, le tarif minimum serait facturé, sans que le CLIENT puisse s'y opposer. Conformément à l'ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001 (art. L. 121-20-2.), le droit de rétractation de sept jours ne peut être exercé, sauf si les parties en sont convenues autrement, pour les contrats: - De PRESTATIONS dont l'exécution a commencé, avec l'accord du CLIENT, avant la fin du délai de sept jours francs; - De VENTE de matériels informatiques, montés sur mesure, selon les spécifications du CLIENT; - De fourniture de consommables ou d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels, dès lors que leur emballage est descendu;

## Article 7 - Tarifs :

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros toutes taxes comprises (TTC). Les tarifs sont disponibles sur le site internet [www.copilot.com](http://www.copilot.com). Ils sont communiqués au CLIENT lors de l'entretien téléphonique avec l'EXPERT et validé d'un commun accord entre le CLIENT et CO-PYLOT. Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date de demande d'intervention. Toutes PRESTATIONS non forfaitaire donne lieu à une facturation minimale d'une première demi-heure et ce quelle que soit la durée de la PRESTATION. Au-delà de la première demi-heure, le tarif s'applique en fonction du temps passé, par paliers de demi-heures. Les tarifs sont modifiables sans préavis. Ils sont communiqués au CLIENT ou mis à sa disposition sur le site internet. Des frais de déplacement peuvent être facturés pour des interventions dans un rayon supérieur à 30 kms autour de Villeneuve d'Ascq.

## Article 8 - Règlement des PRESTATIONS :

Le paiement des PRESTATIONS se fait sous forme de JETONS. Le CLIENT a la possibilité d'acheter des JETONS avant la PRESTATION. Les JETONS sont valables un (1) an. Un compte CO-PYLOT doit être créé afin que le CLIENT puisse consulter les PRESTATIONS réalisées et de pouvoir imprimer ces factures ou de les recevoir par courriel, immédiatement après la PRESTATION. Si le CLIENT ne possède pas de connexion internet, la facture lui sera envoyée par voie postale dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrés après la fin de la PRESTATION. Bien que le tarif de la PRESTATION ait été validé d'un commun accord entre le CLIENT et CO-PYLOT, le CLIENT a toute la liberté pour refuser le commencement de la PRESTATION. Le cas échéant CO-PYLOT sera dans l'obligation de facturer au CLIENT un minimum forfaitaire de 20 € TTC, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le JETON auquel le CLIENT aurait souscrit. CO-PYLOT s'engage en cas de surcoût imprévisible au préalable au commencement de la PRESTATION à en aviser le CLIENT qui peut alors décider d'interrompre la PRESTATION. Le cas échéant, CO-PYLOT sera dans l'obligation de facturer au CLIENT la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu et avec un minimum d'une première demi-heure de PRESTATION. Les tarifs des JETONS, pour le paiement des PRESTATIONS, sont modifiables sans préavis.

### 8.1 - Modalités de paiement :

#### 8.1.1 - Intervention à distance

Le CLIENT achète des JETONS avant la PRESTATION. Le paiement se fait uniquement par carte bancaire sur le site [www.copilot.com](http://www.copilot.com) via la banque Caisse d'épargne (paiement sécurisé), avec possibilité de paiement en deux (2) ou trois (3) fois.

#### 8.1.2 - Intervention à domicile (sur site)

CO-PYLOT met à disposition du CLIENT, pour le règlement de la PRESTATION, les moyens de paiement suivants:

- Chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre de CO-PYLOT ; - Carte bancaire sur le site [www.copilot.com](http://www.copilot.com) via la banque Caisse d'épargne (paiement sécurisé), avec possibilité de paiement en deux (2) ou trois (3) fois ;

## Article 9 - Propriété :

Le transfert de propriété du matériel vendu ne sera effectué qu'au règlement intégral de la PRESTATION. A défaut de règlement intégral, il pourra être demandé au CLIENT, la restitution du matériel, sans que le Client puisse s'y opposer.

## Article 10 - Garantie :

Le matériel et/ou les logiciels livrés par CO-PYLOT sont garantis par les constructeurs ou éditeurs de logiciels pour des durées spécifiques et dans des conditions précisées par chacun d'eux. Le CLIENT fera son affaire personnelle de tout recours nécessaire en vue de faire jouer si nécessaire, cette garantie constructeur. CO-PYLOT assistera le CLIENT de son mieux dans cette démarche. La PRESTATION de Services de CO-PYLOT quant à elle est garantie un (1) mois. Pour que cette dernière garantie soit valable, le CLIENT devra respecter les conditions d'utilisation des constructeurs et éditeurs de logiciels, ne pas avoir installé d'autres logiciels incompatibles, ni effectué aucune manipulation contraire aux conseils dispensés, et avoir réglé la totalité des sommes dues à CO-PYLOT. La garantie de la VENTE pourra le cas échéant faire l'objet d'indications spécifiques inscrites sur la facture.

## Article 11 - Pénalités :

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du code de commerce.

## Article 12 - Territoires :

L'ensemble des articles et des PRESTATIONS CO-PYLOT des présentes conditions générales de vente sont applicables sur toute la France, Belgique, Suisse et Luxembourg. Exceptionnellement le territoire peut-être élargi après accord de CO-PYLOT. Dans cet unique cas, les présentes conditions générales de vente s'appliquent.

## Article 13 - Informatique et Liberté :

Les informations et données personnelles concernant le CLIENT sont nécessaires à la gestion des interventions et achats. Elles sont traitées avec la plus stricte confidentialité et font l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL sous le numéro 1233753. Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de CO-PYLOT - BP 50244 - 59665 VILLENEUVE D'ASCQ CEDEX. Le CLIENT peut également consulter ou modifier ses données personnelles via l'espace client. Par ailleurs, CO-PYLOT n'utilise pas le système des "cookies" et s'engage à ne pas vendre ni échanger ces données.

## Article 14 - Loi applicable :

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le Droit français. Ces termes et conditions ne doivent pas être interprétés comme limitant les droits statutaires du CLIENT et rien ne limite les droits statutaires du CLIENT en tant que consommateur.

## Article 15 - Tribunal compétent :

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du tribunal de Commerce de Lille.

**Conditions générales de ventes (version 2)  
applicables au 15 février 2009**