

Conditions générales de ventes

Les conditions générales de vente suivantes s'appliquent commandes de prestations de services réalisées sur le site www.O-Kazu.fr

O-Kazu est un service opéré par la société O-Kazu SAS, domiciliée au 111 rue Nationale, 78970 Mézières sur Seine et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Versailles sous le numéro 922304340

Les prestations délivrées dans le cadre du service O-Kazu sont des prestations de dépannage et de support informatique délivrées au domicile du client et/ou en atelier.

Définition

O-Kazu : Prestataire de service

Prestation : Résolution en physique d'un problème informatique dans le cadre de la délivrance d'un service facturé.

Client : Personne physique ou morale qui passe commande d'une Prestation auprès d'O-Kazu.

Equipement informatique : tout ordinateur, tablette ou smartphone sur lequel la Prestation est exécutée.

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

Intervention : L'exécution de la Prestation par O-Kazu sur un ou plusieurs créneaux horaires.

Service A la Personne : Programme mis en place par le gouvernement afin de faire bénéficier d'une réduction de 50% sur le prix des interventions effectués au domicile du client.

Accès SAP : Coopérative de Service à la Personne dont la société est adhérente.

Le Client déclare avoir lu et accepté les présentes conditions générales de vente avant de passer sa commande pour une Prestation auprès d'O-Kazu.

Inscription

Le Client doit fournir un nom, une adresse e-mail et un numéro de téléphone valide pendant le processus d'inscription. Le Client doit mettre à jour et maintenir ces informations actualisées le cas échéant. Ces données sont collectées dans le seul but de faciliter la prise de contact avec nos clients.

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 mot 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 O-Kazu.

O-Kazu 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 O-Kazu au Client sont décrites sur le site www.O-Kazu.fr.

Nos Prestations sont valables tant qu'elles sont visibles sur le site.

Le Client commande une Prestation sur le site ou par téléphone. Dans l'hypothèse où le descriptif de la Prestation est large et recouvre une diversité de situations et de résolutions, le Client et O-Kazu définissent ensemble au début de l'Intervention le périmètre exact attendu.

O-Kazu se réserve la possibilité de refuser la prise en charge de votre équipement informatique notamment si cet appareil est manifestement obsolète ou contrefaisant.

Pour une intervention à domicile, le Client s'engage à être présent et disponible pendant la durée de l'intervention.

Pour une assistance en ligne, le Client doit disposer d'un service internet en état de fonctionnement avec un débit suffisant. O-Kazu 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.

Lors de sa réservation de créneau, le Client s'engage à être présent lors des créneaux choisis. O-Kazu contacte alors le client pour confirmer la réservation de créneau, dans le même temps, O-Kazu s'engage à expliquer les démarches administratives afin de faire bénéficier au Client, de la réduction liée au Service à la Personne.

La durée de l'intervention est prédéfinie lors de la prise de commande. Elle n'est qu'estimative, elle ne reflète donc pas exactement la durée réelle de l'intervention.

Dans tous les cas, O-Kazu n'est tenu qu'à une obligation de moyens, et non de résultats.

L'Intervention inclut ou non une aide à distance du Client, sous les ordres stricts d'O-Kazu. 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 O-Kazu et le Client résultant d'une manipulation du Client suite à la mauvaise application des ordres donnés par O-Kazu au Client ne rentre pas dans la responsabilité d'O-Kazu quant à l'Intervention en cours et dispense O-Kazu de tout dédommagement.

Le Client peut annuler son RDV jusqu'à 6h avant le créneau sélectionné sans frais.

Lors de sa demande de devis, O-Kazu recontacte le Client afin d'approfondir sa demande. Une fois le devis accepté par le Client, O-Kazu s'engage à déployer tous les moyens pour la bonne résolution de l'intervention.

O-Kazu peut, à la demande du Client, venir chercher chez le client le disque dur puis le déposer une fois l'Intervention terminée, un frais de déplacement sera alors facturé quel que soit le

résultat obtenu. En cas d'échec de l'Intervention, le Client ne paiera que les frais de déplacement.

Lorsque le Client demande un devis à O-Kazu, O-Kazu recontacte afin d'approfondir sa demande

Une fois le devis accepté par le Client, O-Kazu s'engage à déployer tous les moyens pour la bonne résolution de l'intervention.

O-Kazu peut, à la demande du Client, venir déposer l'ordinateur chez le client, un frais de déplacement sera alors facturé.

Prix des Interventions

Les prix des Interventions sont indiqués sur le site www.O-Kazu.fr. Les prix valables sont ceux indiqués sur le site au moment où la prestation est commandée.

Le Client se fait confirmer, suite au diagnostic réalisé avec O-Kazu, le périmètre exact de la Prestation et le prix associé, et donne son accord.

A la fin de la bonne réalisation de l'intervention, O-Kazu en informe le Client et procède à la facturation et au paiement de la Prestation.

Le Client reçoit une facture électronique et dispose à tout moment de la faculté d'obtenir une facture papier.

Toute prestation dont l'Intervention a commencé mais ne peut se terminer par acte ou décision volontaire du Client est dûe dans sa totalité.

Garantie "Dépanné ou remboursé"

Le Client dispose de la garantie « Dépanné ou remboursé ». A la fin de l'Intervention, O-Kazu fait le bilan de son Intervention avec le Client. Dans l'hypothèse où O-Kazu constate l'échec de l'Intervention, la facturation de la Prestation est annulée. Le Client ne sera pas facturé.

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 O-Kazu pour faire jouer cette garantie. De sorte qu'en cas de dysfonctionnement similaire à celui ayant conduit à l'Intervention initiale d'O-Kazu sur votre Équipement informatique, survenant dans le délai susvisé après la fin de l'Intervention sur votre Équipement informatique, O-Kazu prendra en charge la remise en état de votre 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 d'O-Kazu (N° contrat: H SXIN320015351A)

O-Kazu s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour assurer le succès des Interventions.

Le bon fonctionnement de l'Équipement informatique du Client pouvant dépendre de l'opérateur Télécom ou FAI du Client, en aucun cas O-Kazu ne peut se substituer au Service Client de l'opérateur Télécom ou FAI du Client. O-Kazu ne saurait être tenu pour responsable de la non-réparation de l'Équipement informatique du Client si O-Kazu conclut que la cause du problème provient de l'opérateur Télécom ou FAI du Client.

En dehors de la garantie « Dépanné ou remboursé », O-Kazu 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.

O-Kazu 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, connexes, indirects, consécutifs ou punitifs quels qu'ils soient et quelle qu'en soit la cause (même si O-Kazu a été averti de la possibilité de ces dommages), y compris les pertes et les dommages (a) ceux résultant d'une perte de jouissance, d'une perte de données ou d'un manque à gagner, prévisibles ou non, (b) ceux basés sur un quelconque fondement de responsabilité, y compris le manquement à un contrat ou une garantie, la négligence ou toute autre action délictueuse ; (c) ceux 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 d'O-Kazu ou de ses employés, ou en cas de décès ou de lésions corporelles.

La responsabilité d'O-Kazu 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 Equipement informatique de sauvegarder l'ensemble des données. O-Kazu 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 O-Kazu pour l'exécution de la Prestation.

Durant l'Intervention, le Client peut être amené à intervenir sur son Equipement informatique, sous les ordres stricts d'O-Kazu.

Le Client s'engage à fournir à O-Kazu un numéro de téléphone valide pour permettre l'appel par O-Kazu.

A la fin de l'Intervention, le Client s'engage à confirmer, de bonne foi, avec O-Kazu le succès ou l'échec de la Prestation.

Responsabilités du client

Dans le cadre des demandes faites à O-Kazu, le client garantit que ses demandes sont légitimes, légales, conformes aux bonnes mœurs, non attentatoire à l'honneur, la dignité, la considération ou aux droits d'un tiers quelconque. Notamment, les demandes du Client ou les documents amenés à devoir être manipulés par les Conseillers techniques d'O-Kazu lors de la réalisation de la Prestation ne doivent pas être susceptibles d'être perçus comme :

– Violent ; menaçant ; abusif ; incitant à la commission ou faisant l'apologie de crimes ou de délits, de discriminations ou de violences, notamment en raison de l'appartenance raciale, ethnique, religieuse, sexuelle, syndicale ou politique ou tout autre groupe de personnes, du suicide, d'actes de terrorisme ou de l'usage de stupéfiants ;

– Diffusant de fausses nouvelles, rumeurs ou, hors des conditions réglementaires prévues, de sondages et simulations de vote relatifs à une élection ou un référendum ; caractéristique de harcèlement, diffamatoire, insultant ; attentatoire à la vie privée de tiers ou l'autorité de la justice ;

– Vulgaire, obscène ou mettant en péril des mineurs notamment par la fabrication, le transport, et la diffusion de messages à caractère violent ou pornographique ou de nature à porter gravement atteinte à la dignité humaine ;

– Attentatoire ou facilitant toute atteinte à la propriété intellectuelle des tiers, notamment à leur brevet, marque déposée, secret de fabrication, droits d'auteur ou droits voisins ;

– Promouvant ou facilitant la diffusion de virus informatiques, Chevaux de Troie, keyloggers ou tout autre code, dossier ou programme conçus en tout ou partie pour interférer avec un système de traitement automatisé de données ou mesures techniques de protections ;

En cas de non-respect, O-Kazu se réserve la possibilité sans préavis et sans aucune indemnisation et sans préjudice d'autres recours de quelque nature que ce soit, de suspendre l'exécution de tout ou partie de la prestation, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels O-Kazu pourrait prétendre.

Cette mesure d'exclusion s'effectue sans préjudice de toutes poursuites, pénales ou civiles, dont le Client pourrait faire l'objet de la part des autorités publiques, de tiers, voire d'O-Kazu, pour les cas où le comportement du Client leur aurait causé un dommage, notamment, sans y être limité, en cas de fourniture de fausses informations, de fausses données déclaratives ou de fausses données personnelles, de falsification ou d'altération de l'Adresse IP de votre équipement informatique, ou de pièces non conformes aux originaux auxquels elles sont réputées se rapporter.

A cet égard, le Client garantit détenir l'intégralité des droits de propriété intellectuelle portant sur les documents, les données personnelles et les pièces ou sur tout document, information ou fichier sur lesquels il demande à O-Kazu de manipuler ou d'agir dans le cadre de la Prestation et le Client garantit O-Kazu contre toute action d'un tiers trouvant son fondement dans la contrefaçon des droits de propriété intellectuelle que ce tiers prétendrait détenir sur lesdits documents, données personnelles et pièces, documents, informations ou fichiers.

Confidentialité des données

O-Kazu 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 et des informations techniques sur ses Equipements Informatiques. O-Kazu s'engage à préserver la confidentialité de ces informations.

En vertu des dispositions de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la Loi n° 2004-801 du 6 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 d'O-Kazu qu'il peut exercer par courrier électronique en adressant à contact@O-Kazu.fr.

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 Ventas

O-Kazu 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 courriel 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 de Versailles.

Modalités de paiement

Selon l'intervention le mode de paiement diffère :

- Service à la personne : Afin de bénéficier des 50% de réduction/déduction d'impôt sur le prix de l'intervention, le Client doit donc effectuer le paiement à Accès SAP. Le paiement peut s'effectuer par chèque, CESU, carte bancaire, ou par virement. La facturation débute après l'intervention.
- Pour le dépannage en atelier le paiement peut s'effectuer par espèces, chèque, carte bancaire, ou virement. La facturation débute après l'intervention.

Date de la dernière mise à jour : 14/09/2023