

Conditions Générales de Ventes

ADI (ASSITANCE DEPANNAGE INFORMATIQUE)

ARTICLE 1 : PRESENTATION ET DEFINITIONS

ADI est une auto-entreprise spécialisée dans le dépannage informatique pour particuliers, PME et artisans ; 6 rue Henri Bourjade 11 560 Fleury enregistrée sous le numéro SIRET 52360339700028.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Ventes, Monsieur Vergé Florian est mentionné sous la dénomination ADI.

CLIENT : bénéficiaire des PRESTATIONS demandées à ADI.

PRESTATIONS : services délivrés au CLIENT par ADI.

PANNE : problèmes de fonctionnement des équipements appartenant au CLIENT en raison d'un matériel défectueux ou d'un dysfonctionnement de logiciel ou de système d'exploitation ; sont seulement concernés les problèmes dus aux usages volontaires ou non de ces équipements par le CLIENT ainsi que les conséquences afférentes.

ARTICLE 2 : OBJET

ADI exécute les PRESTATIONS soit sur le site du CLIENT soit en son propre local.

ADI intervient sur site à la demande expresse du CLIENT et dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques.

Avant toute intervention sur site, les parties devront convenir de l'heure, de la date et du lieu d'exécution de la PRESTATION.

Dans le cas d'une intervention sur site, si le CLIENT ou son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et/ou à l'heure convenue(s), ADI ne pourra assurer les PRESTATIONS.

Dans cette hypothèse, ADI se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement auxquels s'ajoute une heure de main d'œuvre au tarif en vigueur de 50 €/heure.

ARTICLE 3 : APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1er Janvier 2015 et sont portées dans leur intégralité à la connaissance du CLIENT.

Dans ces conditions, le fait de solliciter les services d'ADI implique l'acceptation entière et sans réserve du CLIENT de la globalité de ces conditions générales de vente.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les PRESTATIONS d'ADI sont destinées à :

- Conseiller, assister, informer, le CLIENT ou toute personne désignée par lui,
- Aider à l'installation, la configuration, l'optimisation, le dépannage des équipements matériels ou logiciels appartenant au CLIENT
- Réparer les PANNES de ces mêmes équipements.

Cette liste est non exhaustive, ADI étant libre de supprimer, modifier ou ajouter tout service jugé utile afin d'assurer une qualité de service optimale de ses PRESTATIONS.

Contrat de maintenance ou d'assistance

Préalablement à la conclusion d'un contrat de maintenance de matériels informatiques, ADI se réserve la possibilité de contrôler le matériel et d'établir, le cas échéant, un devis de remise à niveau technique. Seuls les matériels en bon état de fonctionnement et répertoriés seront couverts par le contrat. Toute modification ultérieure devra faire l'objet d'un accord express de la part d'ADI. Les conditions particulières d'exécution du contrat de maintenance ainsi que ses clauses d'exclusions seront décrites explicitement dans le contrat lui-même.

Vente de produits

ADI peut être amené à vendre au CLIENT un matériel informatique ou de bureautique, un logiciel ou tout autre produit en rapport avec les nouvelles technologies. Toute commande reçue du CLIENT ne sera considérée comme acceptée définitivement par ADI qu'une fois que son règlement ait été effectué.

ADI assurera l'installation des logiciels et le démarrage lorsque cette prestation complémentaire est mentionnée au bon de commande.

Licence d'utilisation des logiciels

Le CLIENT n'acquiert, du fait des présentes conditions générales de vente et après paiement qu'un droit d'utilisation personnel, non exclusif, non cessible et non transférable des logiciels, lesquels restent la propriété pleine et entière de l'éditeur.

ADI n'est pas responsables de la provenance des logiciels déjà installés.

ARTICLE 5 : LIMITES D'INTERVENTION

Pour les interventions sur site du CLIENT ou en ses propres locaux, ADI se réserve le droit de refuser ou de cesser l'exécution de la PRESTATION demandée si :

- l'installation ou l'utilisation des équipements du CLIENT est non conforme aux prescriptions du constructeur, de l'éditeur, du distributeur ou du fournisseur,
- les conditions de travail risquent de mettre en danger la sécurité de l'intervenant d'ADI,
- les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le CLIENT.
- et en cas d'impossibilité pour l'intervenant d'ADI d'accéder de façon facile et rapide aux différents équipements lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION demandée.
- le CLIENT n'a pas informé ADI d'un dysfonctionnement d'une partie de ses équipements.

En outre, ADI se réserve le droit de cesser la PRESTATION demandée par le CLIENT si :

- les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies,
- le CLIENT ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant,
- le CLIENT ne dispose pas des manuels techniques et d'utilisation fournis par les constructeurs.

Dans tous ces cas, le montant total de la PRESTATION sera entièrement et immédiatement dû quelle que soit la cause qui en aura empêché totalement ou partiellement l'exécution.

ARTICLE 6 : LIMITES DE RESPONSABILITE

ADI s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art du moment de la profession en toute honnêteté et toute confiance.

En aucun cas, quelle que soit la PRESTATION demandée, ADI ne saurait être responsable des données du CLIENT qui seraient endommagées ou perdues (totalement ou partiellement).

En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles.

Dans le cas où ADI devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du CLIENT, le CLIENT reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entière responsabilité d'ADI au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du CLIENT serait endommagée ou perdue.

Le CLIENT est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par ADI ou par lui-même, entraîne irrévocablement la rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou fournisseur auprès duquel il a acquis ses équipements.

En aucun cas, l'intervention d'ADI ne saurait être un prétexte à une substitution ou une extension de garantie.

Intervenant uniquement sur demande expresse du CLIENT, ADI ne saurait en aucune façon être tenu responsable des éventuels dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels.

En aucun cas ADI ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la reprise d'activité après intervention.

Le CLIENT est responsable des informations qu'il communique à ADI lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.

En aucun cas ADI ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du vol de données contenues dans le matériel.

ADI n'assume aucune responsabilité à l'égard de renseignements confidentiels, exclusifs ou personnels, de la perte ou de la corruption de données, de dommages causés aux supports amovibles ou de leur perte.

ADI ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une mauvaise utilisation des logiciels par le CLIENT.

ADI ne garantit pas l'aptitude des logiciels à atteindre des objectifs que le CLIENT se serait fixés ou à exécuter des tâches particulières qui l'auraient motivé dans sa décision de s'informatiser mais qui n'auraient pas été exprimés par lui de manière exhaustive et préalable à ADI.

Au cas où le CLIENT aurait déjà acquis ou ferait l'acquisition par la suite auprès de tiers, de matériels, progiciels ou logiciels, ADI serait dégagé de toute responsabilité en cas d'incompatibilité entre les biens, objets des présentes et ceux acquis auprès de ces tiers.

Le CLIENT est informé que l'utilisation des logiciels ou de leurs versions ultérieures sur des matériels différents de ceux préconisés par ADI pourraient avoir des conséquences dommageables telles que : ralentissement ou blocage du système, altération des

données ou des résultats, etc.

Dans ce cas, la responsabilité d'ADI ne saurait être retenue.

ADI ne sera en aucun cas responsable, ni des dommages résultant de l'inexécution par le CLIENT de ses propres obligations, ni des dommages indirects.

Il est expressément convenu entre le CLIENT et ADI que tout préjudice financier ou commercial subi par le CLIENT, ainsi que tout préjudice résultant d'une action quelconque dirigée par un tiers à l'encontre du CLIENT, constitue un dommage indirect n'ouvrant pas droit à réparation.

ARTICLE 7 : ENGAGEMENTS D'ADI

ADI s'engage à fournir les moyens nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS décrites ci-dessus.

De même, pour les PRESTATIONS sur site ou en ses propres locaux, ADI s'engage à intervenir dans les meilleurs délais et en toute honnêteté. Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard ou report de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement, remboursement ou annulation de la part du CLIENT.

De convention expresse entre les parties, ADI n'est soumis qu'à une simple obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants, des distributeurs, des fournisseurs et des éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, etc) dont ADI aurait besoin pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

Dans un souci de qualité et de rapidité des PRESTATIONS, le CLIENT s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à ADI.

Le CLIENT ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition d'ADI durant toute la durée de l'exécution de la PRESTATION.

Le CLIENT reconnaît et accepte que l'ensemble des frais engendrés par l'exécution de la PRESTATION, notamment les frais d'électricité, les frais de connexion à internet, l'usure de consommables (encre, papier, CD, DVD, disquettes, ...) soient en totalité à sa charge. Le CLIENT ne pourra prétendre ni à un remboursement ni à un dédommagement de quelque nature que ce soit.

En cas d'intervention sur site, sur simple demande d'ADI, le CLIENT se chargera de nettoyer et de déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

ARTICLE 9 : GARANTIE

Concernant les équipements vendus par ADI pour l'exécution d'une PRESTATION, la seule garantie accordée par ADI est celle attribuée par chaque constructeur à ses propres produits. En conséquence, les produits devront être retournés directement et à la charge du CLIENT au service après-vente des entreprises assurant la garantie des produits concernés.

En aucun cas, ADI ne pourra être tenue pour responsable d'une défaillance quelconque d'un des produits qu'elle aurait vendu.

ADI n'offre aucune garantie à l'égard notamment des :

- problèmes découlant de causes externes, comme un accident, une mauvaise utilisation, des problèmes d'alimentation électrique ou un sinistre survenu sur le lieu d'utilisation,
- problèmes découlant d'un entretien autorisé ou non,
- problèmes découlant d'une mauvaise manipulation
- problèmes découlant d'une utilisation non conforme aux instructions relatives au produit,
- problèmes découlant d'une omission de suivre les instructions relatives au produit ou une omission d'exécuter un entretien préventif,
- problèmes découlant de l'utilisation d'accessoires, de pièces ou de composants non fournis par ADI
- dommages occasionnés par une mauvaise utilisation de logiciels ou par des virus ou par des intrusions informatiques,
- produits dont les étiquettes de service ou les numéros de série ont été enlevés ou modifiés.

ARTICLE 10 : RESERVE DE PROPRIETE

Conformément à la loi du 03 juillet 1985, ADI reste propriétaire des équipements fournis dans le cadre de la réalisation de la PRESTATION jusqu'au paiement intégral par le CLIENT de la totalité des sommes dues.

A défaut de paiement total ou partiel, ADI est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du CLIENT et à ses frais exclusifs, sans que celui-ci puisse s'y opposer, la restitution des équipements fournis.

En ce qui concerne les logiciels, il est rappelé au CLIENT qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation personnelle.

ARTICLE 11 : TARIFS

Le tarif des PRESTATIONS s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs de réparation sont de 50 € de l'heure:

Pour toute PRESTATION, un devis gratuit oral est proposé sur le tarif en vigueur de réparation à l'heure (soit 50 €/heure) par ADI et pourra faire l'objet d'une modification tarifaire de la PRESTATION si des difficultés éventuelles venaient à se présenter (heures supplémentaires passées à dépanner de nouveaux problèmes, informations non communiqués par le client, etc...)

Un devis écrit peut être demandé par le client avant toute intervention.

ARTICLE 12 : REMISES

Les remises éventuelles sont soumises à la seule discrétion d'ADI et ne sauraient en aucun cas devenir systématiques.

ARTICLE 13 : REGLEMENT DES PRESTATIONS

Le règlement par le CLIENT de la PRESTATION, dont le contenu, la durée et le montant ont été au préalable définis par un devis oral ou écrit à la demande du CLIENT, s'effectue immédiatement et dans sa totalité à l'intervenant à la fin de l'exécution de la PRESTATION.

Dans le cas où l'intervenant d'ADI ne pourrait exécuter en tout ou en partie la PRESTATION, du fait d'un manquement du CLIENT à l'une quelconque de ses obligations, le CLIENT devra également acquitter immédiatement et dans sa totalité à l'intervenant le montant dû pour la PRESTATION.

ADI 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, ADI sera dans l'obligation de facturer au CLIENT la durée déjà réalisée de la PRESTATION au taux horaire prévu ainsi que tous les frais accessoires. Des conditions de paiement peuvent être accordées sous certaines conditions.

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi. A la suite d'un incident de paiement, ADI se réserve le droit de modifier les conditions de paiement préalablement accordées.

Toute somme non payée à l'échéance donnera lieu au paiement par le CLIENT de pénalités fixées à trois fois le taux d'intérêt légal (taux plancher). Ces pénalités sont exigibles de plein droit.

Conformément aux articles 441-6 c. com. et D. 441-5 c. com., tout retard de paiement entraîne de plein droit, outre les pénalités de retard, une obligation pour le débiteur de payer une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

ARTICLE 14 : INFORMATIQUE ET LIBERTE

Conformément à la Loi dite Informatique et Libertés (n°78-17) du 06 janvier 1978 et ses différents 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 d'ADI 6 rue Henri Bourjade 11560 Fleury

Le CLIENT autorise ADI à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales. A défaut, le CLIENT notifiera ADI son refus de voir ses données utilisées par courrier recommandé avec accusé de réception précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de CLIENT).

Sauf indication contraire, il est entendu qu'ADI pourra faire état de la référence du CLIENT à titre de référence commerciale, tant entendu que celle-ci se limite à l'énumération du prénom du CLIENT et de la première lettre du nom du CLIENT et/ou de sa raison sociale.

ARTICLE 15 : CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE

En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales de vente est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Narbonne.

Il est rappelé que les présentes conditions générales de vente sont régies par le droit français.

