

Conditions Générales de Ventes

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE

ARTICLE 1 : PRESENTATION ET DEFINITIONS

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE (Monsieur Julien VIGIER, né le 24 juillet 1986 à BEAUMONT) est une entreprise spécialisée dans le dépannage informatique à domicile pour particuliers, PME et artisans ; sise Allée des Tilleuls, La Coopée - 63950 SAINT-SAUVES, enregistrée sous le numéro SIRET 512 791 963 00022.

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Ventes, Monsieur Julien VIGIER est mentionné sous la dénomination commerciale ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE.

CLIENT : bénéficiaire des PRESTATIONS demandées à ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE

PRESTATIONS : services délivrés au CLIENT par ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE.

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

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE exécute les PRESTATIONS soit sur le site du CLIENT soit en ses propres locaux.

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 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), ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE ne pourra assurer les PRESTATIONS. Dans cette hypothèse, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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.

ARTICLE 3 : APPLICATION DES CONDITIONS GENEALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1er avril 2013 et sont portées dans leur intégralité à la connaissance du CLIENT.

Dans ces conditions, le fait de passer commande 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ou bien vendus par ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE,
 - réparer les PANNES de ces mêmes équipements.

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

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS.

Contrat de maintenance ou d'assistance

Préalablement à la conclusion d'un contrat de maintenance de matériels informatiques, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE. Le CLIENT devra respecter les conditions d'entretien, d'alimentation et d'environnement spécifiées par le constructeur. 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

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE qu'après son acceptation écrite accompagnée d'un chèque d'acompte représentant 30 % du montant total TTC de la commande. Le règlement du solde à ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE sera effectué par le CLIENT, au comptant net, sans escompte à la livraison ou lors de la réalisation de la prestation.

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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.

Les droits dont le CLIENT bénéficie sur les logiciels sont les seuls droits mentionnés dans le contrat de licence soit souscrit par le CLIENT pour ces logiciels, soit joint aux exemplaires des logiciels livrés au CLIENT. L'installation ou la réinstallation de logiciels systèmes ou applicatifs, ne peut se faire qu'à partir de programmes sources ou de licences régulièrement acquises par le CLIENT. ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE n'est pas responsables de la provenance des logiciels déjà installés.

ARTICLE 5 : AVERTISSEMENT

Les produits proposés par ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE sont des produits standards, connus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de CLIENTS, mais ne sauraient répondre intégralement aux objectifs que le CLIENT s'est fixé. Il appartient au CLIENT d'assister à une démonstration des logiciels ou matériels et de solliciter toutes informations supplémentaires pour vérifier que ceux-ci correspondent à ses objectifs et à leurs évolutions prévisibles ainsi qu'aux spécificités de son organisation et de ses méthodes.

ARTICLE 6 : LIMITES D'INTERVENTION

Pour les interventions sur site du CLIENT, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE,
- les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le CLIENT,
- et en cas d'impossibilité pour l'intervenant d'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE d'accéder de façon facile et rapide aux différents équipements lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION demandée.

En outre, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 7 : LIMITES DE RESPONSABILITE

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art du moment de la profession.

En aucun cas, quelle que soit la PRESTATION demandée, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du CLIENT, le CLIENT reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de dégager l'entière responsabilité d'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE ne saurait être un prétexte à une substitution ou une extension de garantie.

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

Le fonctionnement du matériel et du système s'effectue sous la direction et le contrôle exclusif du CLIENT. En aucun cas ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires. En aucun cas ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE ne pourra être tenu pour responsable des conséquences du vol de données contenues dans le matériel.

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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.

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

Au cas où le CLIENT aurait déjà acquis ou ferait l'acquisition par la suite auprès de tiers, de matériels, progiciels ou logiciels, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE ne saurait être retenue.

La responsabilité d'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE se limite au montant que le CLIENT a payé pour le produit visé par une réclamation. Il s'agit du montant maximum à l'égard duquel ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE assume une responsabilité.

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE ne sera en aucun cas responsable, ni des dommages résultant de l'inexécution par le CLIENT de ses propres obligations, ni des dommages indirects, même si ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages. Il est expressément convenu entre le CLIENT et ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 8 : ENGAGEMENTS D'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE

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

De même, pour les PRESTATIONS sur site, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE s'engage à intervenir dans les meilleurs délais. 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, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE n'est soumis qu'à une simple obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultat.

ARTICLE 9 : 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, ...) dont ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE.

Le CLIENT ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition d'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE, 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 10 : GARANTIE

Concernant les équipements vendus par ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE pour l'exécution d'une PRESTATION, la seule garantie accordée par ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE ne pourra être tenue pour responsable d'une défaillance quelconque d'un des produits qu'elle aurait vendu. ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 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 ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE,
- 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 11 : RESERVE DE PROPRIETE

Conformément à la loi du 03 juillet 1985, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels. Les risques de dommages aux produits et de perte de ces derniers seront transférés au CLIENT dès la livraison.

ARTICLE 12 : TARIFS

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros toutes taxes comprises.

Les tarifs sont consultables sur le site

<http://www.artensedepannageinformatique.fr/tarif/index.html>.

Conformément aux dispositions de l'article 293 B du code général des impôts, la TVA n'est pas applicable.

Pour toute PRESTATION, il sera établi au préalable un devis définissant le contenu, la durée et le coût de la PRESTATION.

Les tarifs communiqués au CLIENT sont ceux en vigueur à la date d'établissement du devis.

ARTICLE 13 : ESCOMPTE ET REMISES

Il n'est prévu aucun escompte pour règlement anticipé.

Les remises éventuelles sont soumises à la seule discrétion d'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE et ne sauraient en aucun cas devenir systématique.

ARTICLE 14 : 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, 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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.

ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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, ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 15 : 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE - Allée des Tilleuls, La Coopée – 63950 SAINT-SAUVES.

Le CLIENT autorise ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales. A défaut, le CLIENT notifiera ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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'ARTENSE DEPANNAGE INFORMATIQUE 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 16 : 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 CLERMONT-FERRAND.

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