

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

V2018

SERVICES INFORMATIQUES

FORMATION - ASSISTANCE - MAINTENANCE - VENTE DE MATERIEL ET LOGICIELS

I – OBJET

2L INFOSERVICES est une société de conseils, d'assistance / maintenance et de prestation de services informatiques. 2L INFOSERVICES commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution de sa mission.

II - PRESTATION DE SERVICES

Nature et étendue : 2L INFOSERVICES intervient sur demande expresse du CLIENT. La prestation de services de 2L INFOSERVICES concerne tout service lié au domaine informatique (matériel et logiciel), elle est notamment destinée au maintien et/ou à la remise en état de fonctionnement de matériels informatiques, notamment suite à des types d'incidents liés à la manipulation de l'ordinateur, à l'initialisation, à la mise en route ou plus généralement au fonctionnement de l'ordinateur. Le CLIENT fournira les outils logiciels licenciés ainsi que tous les documents du constructeur nécessaires à l'intervention.

Limites : La prestation est « hors contrat » du fait que la panne : est due à un environnement physique non conforme aux spécifications du constructeur ou aux règles de sécurité, à une utilisation anormale (volontairement ou non), à un événement accidentel (incendie, inondation, foudre...), à un cas de force majeure (grève, émeute) et/ou à une cause exonératoire (impossibilité d'accès à un local, conditions défectueuses d'alimentation électrique...). De même la prestation est « hors contrat » si elle porte sur un matériel modifié, sans que 2L INFOSERVICES en ait été avisé préalablement, ou sur un logiciel, ou si elle est engendrée par une nouvelle version de logiciel ou si elle résulte du non respect des obligations du contrat (conditions d'accès, sauvegarde des données, paiement...).

III - COMMANDES DE MATÉRIELS / LOGICIELS et FORMATIONS

Commandes :

Du fait des lois et réglementations, d'erreur manifeste, de l'évolution rapide des produits informatiques ou des ruptures de stock, 2L INFOSERVICES peut toujours apporter des modifications à une commande, sous réserve que les produits de remplacement soient, si possible, de technologie et de prix sensiblement équivalents. 2L INFOSERVICES adresse alors au CLIENT un accusé de réception modificatif, qu'il a 8 jours calendaires pour contester.

Livraison : Les délais de livraison de matériels sont donnés à titre indicatif. Ils sont basés sur un délai moyen prévisionnel. Le dépassement de ces délais ne peut donner lieu à aucunes retenues, indemnités ou pénalités au bénéfice du client. Les délais indiqués sont en outre de plein droit suspendus par tout événement indépendant de la volonté de la société et ayant pour conséquence de retarder la livraison. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le client est impérativement à jour de toutes ses obligations à l'égard de la société.

Garantie et retour : La seule garantie accordée par 2L INFOSERVICES est celle attribuée par chaque constructeur sur ses produits. Les produits devront être retournés en port payé chez 2L INFOSERVICES ou bien au service Après Vente des sociétés assurant directement la garantie des produits concernés. Les pannes dues à une usure normale, un accident extérieur, une utilisation anormale, un défaut d'entretien, une intervention non approuvée par une autre société de service que 2L INFOSERVICES ou le service après-vente du constructeur, etc... ne sont pas garanties. Le constructeur/éditeur est garant de la conformité des biens au contrat et est tenu des défauts de conformité du bien vendu dans les conditions de l'article L 211-4 et suivants du Code de la consommation et des défauts cachés du bien dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du Code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le consommateur :

- bénéficie d'un délai de 2 ans à compter de la délivrance du bien pour agir ;
- peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L 211-9 du Code de la consommation ;
- est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les 6 mois suivant la délivrance du bien (délai porté à 24 mois à compter du 18 mars 2016 pour les biens achetés neufs) ;

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie par 2L INFOSERVICES. Le consommateur peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés du bien vendu prévue à l'article 1641 du Code civil ; dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du Code civil.

Résolution : Toute commande acceptée ne peut être résolue que par accord expresse des deux parties, par décision de justice, par 2L INFOSERVICES seule dans le cas de factures restées impayées malgré une mise en demeure, ou dans le cas de reprise de matériel au titre de la réserve de propriété. Dans l'hypothèse où 2L INFOSERVICES accepterait une annulation de commande, le CLIENT paiera une indemnité de 30% du montant de la commande annulée.

Clause de réserve de propriété :

Aux termes de la loi du 3 juillet 1985, 2L INFOSERVICES reste propriétaire des matériels / logiciels désignés par la facture jusqu'au complet paiement du prix de vente par le CLIENT, et ce pour toutes les ventes présentes et futures. A défaut de paiement total ou partiel, 2L INFOSERVICES est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du CLIENT sans que celui-ci puisse s'y opposer, et à ses frais, la restitution du matériel / logiciel. Concernant les logiciels, il est rappelé qu'aucun droit de propriété n'est transféré au CLIENT, lequel bénéficie du seul droit d'utilisation conformément aux dispositions de la licence jointe au support.

Prestation de formation – Clause de dédit :

En cas de renoncement par l'entreprise bénéficiaire à l'exécution de la formation dans un délai de 2 jours ouvrés avant la date de début de l'action de formation, l'entreprise bénéficiaire s'engage au versement de la somme de 50% des sommes dues à titre de dédit. En cas de

renoncement par l'entreprise bénéficiaire à l'exécution de la formation dans un délai de 1 jour ouvré avant la date de début de l'action de formation, l'entreprise bénéficiaire s'engage au versement de la somme de 100% des sommes dues à titre de dédit.

Contrats de maintenance logicielle :

Les contrats d'assistance et autres droits d'usages sont contractés pour une période donnée (en général, 1 an), et sont en tacite reconduction. En cas de renoncement par l'entreprise bénéficiaire à la poursuite de son contrat, l'entreprise doit le notifier dans le délai réglementaire. C'est le délai de l'éditeur du logiciel concerné + 1 semaine qui s'applique (par exemple : en 2016, le délai pour une résiliation de logiciel SAGE est de 2 mois avant la fin du contrat, 2L INFOSERVICES devra donc être notifiée dans un délai de 2 mois + 1 semaine).

IV - OBLIGATIONS DE 2L INFOSERVICES

2L INFOSERVICES s'engage à fournir la main d'œuvre et les pièces détachées nécessaires à l'accomplissement des prestations définies dans l'objet. 2L INFOSERVICES a la faculté de sous-traiter tout ou partie de l'exécution des travaux de maintenance. Il doit au préalable en informer son client.

Du CLIENT : Le CLIENT s'engage à établir et entretenir un environnement physique du matériel conforme aux spécifications du constructeur et aux normes de sécurité, à respecter les procédures d'utilisation des matériels (accessoires, consommables...) et en particulier ne procéder à aucune modification technique ou géographique, à fournir les consommables et accessoires nécessaires aux intervenants de maintenance, à être présent lors de l'intervention pendant toute sa durée et constater la fin de celle-ci, sauvegarder les informations contenues dans le matériel (données, programme, fichier...) préalablement à toute intervention, à tenir à disposition la documentation technique remise par le constructeur et en cas de panne, tenter de reconstituer l'historique de l'apparition et du constat de celle-ci.

Exonération des responsabilités : Le client est informé que l'intervention de 2L INFOSERVICES, comme sa propre intervention, entraîne la perte garantie constructeur à laquelle ne se substitue pas une garantie de 2L INFOSERVICES. Le client reconnaît expressément et sans contestation possible l'exonération totale de 2L INFOSERVICES de ce fait. De convention expresse entre les parties, 2L INFOSERVICES n'est soumise, au titre des présentes, qu'à une obligation de moyens. En aucun cas, 2L INFOSERVICES, ne peut être responsable des dommages directs et indirects et/ou matériel et immatériels de dommages liés à un retard de livraison, de dommages liés à une non-conformité aux besoins du client ou de dommages dus à une cause indépendante de l'intervention de 2L INFOSERVICES.

Assurances : 2L INFOSERVICES a souscrit une police d'assurance de responsabilité civile couvrant les conséquences pécuniaires pouvant lui incomber en raison des dommages corporels et matériels causés par le client, ou à des tiers, par son personnel au cours de l'exécution de son intervention. La responsabilité de 2L INFOSERVICES ne porte que sur le non respect de ses obligations. En aucun cas 2L INFOSERVICES ne pourra être tenu responsable d'un préjudice financier ou commercial, ou même d'une autre nature causé directement ou indirectement par l'utilisation ou le fonctionnement du matériel/logiciel.

V - CONDITIONS FINANCIÈRES

Prix : Les prix s'entendent Hors taxes. Les prix de la prestation principale et des prestations accessoires sont définis en annexe à la présente Charte de garantie. Les prix des produits et services sont sujets à modifications sans préavis et/ou peuvent faire l'objet de remise. Le prix à payer est celui spécifié sur la facture et/ou l'accusé de réception de commande émis pour 2L INFOSERVICES. Une éventuelle remise peut toujours être modifiée ou annulée pour toute nouvelle commande. Les factures sont émises le jour de la mise à disposition du matériel ou de la date de l'intervention chez le CLIENT.

Modalités de facturation et de règlement : Les délais et modalités de paiement sont fixés unilatéralement par 2L INFOSERVICES comme suit pour les particuliers et professions libérales, le jour même à l'issue de la mission et directement à l'intervenant par chèque ou espèces, pour les entreprises à réception de facture. Tout retard de paiement entraîne des frais financiers au taux annuel de 12% prorata temporis + une indemnité forfaitaire de 40 Euros en plus des pénalités de retard, et l'exigibilité immédiate de toutes les factures non encore échues. De plus tout incident bancaire entraîne le paiement par le CLIENT des frais bancaires supportés par 2L INFOSERVICES plus 2% du montant de l'impayé correspondant aux frais de gestion. Dans le cas de règlements négociés par traites, le CLIENT s'interdit d'exercer un droit de rétention quelconque sur le montant du prix dû aux échéances prévues. Toute inexécution totale ou partielle de l'une de ces obligations entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes encore dues à quelque titre que ce soit, l'annulation des éventuelles remises accordées ainsi que la suspension de toute livraison. Les techniciens de 2L INFOSERVICES sont habilités à procéder à l'encaissement des factures. Toute intervention donne lieu à une facturation minimale d'une heure. Tout rendez-vous non annulé 24 heures avant l'intervention donne lieu à la facturation minimale, sauf conditions complémentaires présentes dans les conventions de formation.

VII – PUBLICITÉ

Sauf indication contraire, 2L INFOSERVICES peut faire état de la référence du CLIENT, étant entendu que celle-ci se limite à l'énumération de sa raison sociale et de son objet général.

VIII - ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Les présentes conditions sont régies par le droit français. En cas d'échec d'une procédure de conciliation amiable, tout litige découlant des présentes conditions est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Tours, nonobstant la pluralité de défenseurs ou appel en garantie.

XIX – RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Vos informations seront conservées afin d'être traitées par un commercial de notre société uniquement. En aucun cas nous ne réutilisons, ni nous ne revendons vos informations à des tiers ou en dehors de toute autre démarche que celle proposées par nos services. Conformément à la loi Informatique et Libertés en date du 6 janvier 1978 (jusqu'au 24 Mai 2018) et au RGPD (à partir du 25 Mai 2018), vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données qui vous concernent. Vous pouvez exercer ce droit par simple demande, par message (mail adresse à dpo@2l-infoservices.com) sur le site ou par courrier.

Dans le cadre de notre activité, nous pouvons avoir accès également aux données de vos propres clients (traitements de maintenances logicielles). En aucun cas nous ne réutilisons, ni nous ne revendons ces informations à des tiers ou en dehors de toute autre démarche que celle proposées par nos services.