

Conditions Générales de Vente

Préambule

L'entreprise La maison de l'informatique est située Rue Principale - 01 470 Bénonces - France.

La maison de l'informatique est une entreprise commerciale de Services, de Vente, d'Assistance, de Maintenance, de Télémaintenance, de Conseils et de toutes autres prestations en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique en direct et à distance étant susceptible d'utiliser entre autre le réseau Internet.

La maison de l'informatique propose ses services sous forme de forfaits ou à la carte.

La maison de l'informatique s'adresse aux particuliers et aux professionnels (TPE, PME, Artisans, Commerçants, collectivités, associations...).

Est désigné par « domicile », le lieu où se trouve le bénéficiaire des prestations de La maison de l'informatique.

Il est rappelé que la bonne fin d'une intervention, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de La maison de l'informatique, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur.

Le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique. Il est tenu de rester vigilant sur les fichiers qu'il télécharge ainsi que les Emails qu'il reçoit. La maison de l'informatique ne pourra être tenue responsable d'une infection par virus ou logiciel(s) espion(s) de son système à la suite d'un téléchargement.

Les parties conviennent que les obligations de La maison de l'informatique au titre de leurs relations **sont des obligations de moyens et non de résultats.**

Article I - Application des conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente sont portées à la connaissance du client par lien hypertexte sur le site <http://www.maison-informatique.com> ou sur demande, en annexe des bons d'intervention, de commande ou de factures fournis au client par les techniciens de La maison de l'informatique.

En conséquence, le fait de demander une intervention, de passer commande ou d'accepter un devis implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de vente.

Article II - La prise de commande

Il est rappelé que l'acheteur dispose pour passer sa commande de prestations ou de produits d'un numéro de téléphone et d'un système de messagerie inscrits sur le site Internet. De convention expresse entre le client et La maison de l'informatique, la validation de la confirmation de ces formulaires par le client vaudra signature, consentement irrévocable du client et preuve du contrat et de la connaissance de celui ci ainsi que des prix.

Suite à cette prise de commande par téléphone, messagerie ou formulaires web, le client recevra un accusé de réception par mail ou par courrier postal certifiant la validité de sa prise de commande, La maison de l'informatique sera juridiquement engagée à compter de la réception de celle-ci. Il est expressément convenu entre les parties qu'un commencement de preuve par écrit des obligations contractées pourra être apporté par les enregistrements informatiques conservés par La maison de l'informatique. Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quel que soit le montant de la commande.

Article III- Modification de la commande

Compte tenu du principe de la validation définitive de la commande mise en place et de la possibilité qu'a le client de modifier à tout moment (avant cette validation définitive) sa commande, aucune modification de commande définitivement validée ne sera acceptée par La maison de l'informatique sauf accord écrit de cette dernière.

Article IV- Zone géographique pour les intervention à domicile

Pour l'ensemble des articles et des prestations proposés par La maison de l'informatique, des frais de déplacement sont établis en fonction de la distance entre le siège de La maison de l'informatique et le lieu d'intervention.

Interventions possibles 24h/24 - 7J/7 suivant la disponibilité des techniciens itinérants après une prise de rendez-vous par téléphone 7j/7 de 9h à 20h

Les prix proposés pour les différents forfaits sont entendus frais de déplacement inclus et uniquement valables pour la zone géographique N°1 (rayon de 20 Kms autour du siège de La maison de l'informatique). Au-delà de cette zone, un supplément sera facturé en fonction de votre zone géographique.

Article V- Tarifs et conditions de règlement des prestations lors d'une intervention d'un technicien de La maison de l'informatique

Les tarifs des interventions, forfaits, prestations et déplacements sont stipulés en **H.T (hors taxes) pour les entreprises** et en **T.T.C. (toutes taxes comprises) pour les particuliers** au taux de T.V.A. légal et sans escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande.

La première heure entamée est indivisible, puis tarification par demi-heure entamée.

Interventions sur rendez-vous : en cas d'absence du client à l'heure convenue, les frais de déplacement de la zone géographique concernée seront dus et facturés.

Les tarifs précisent les forfaits, les contrats, les déplacements (en fonction de la zone géographique), le transport et la ou les prestations.

Un bordereau d'intervention rempli par le technicien à la fin de l'intervention tient lieu de facture. (sauf en cas de facturation mensuelle pour certaines entreprises)

Le règlement est fait en globalité par chèque à l'ordre de La maison de l'informatique ou en espèces, directement au technicien sur place. **(en cas de facturation mensuelle pour certaines entreprises, le règlement doit parvenir au siège de La maison de l'informatique au plus tard le 15 du mois suivant)**

La société La maison de l'informatique livre elle-même ou par transporteur les achats du client à son domicile après avoir pris rendez-vous avec celui-ci par téléphone et s'être assuré de la disponibilité du matériel commandé. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont stipulés sur le bon de commande. Ils sont facturés en complément suivant le montant de la commande.

La facture de matériels et/ou logiciels sera donnée au client par le technicien au moment de la livraison ou sera envoyée par courrier postal ou par courrier électronique si la livraison a eu lieu par transporteur. Les techniciens installent le matériel livré et s'assurent du bon fonctionnement de l'équipement en présence du client.

Le non-respect par le client des conditions de règlement dégage La maison de l'informatique de toutes ses obligations contractées sur la commande.

En cas de retard de paiement des factures, les sommes dues produiront des intérêts calculés selon l'application d'un taux égal à une fois et demi le taux légal, par mois de retard à compter des échéances impayées.

Article VI- Enlèvement et rapatriement du matériel

Dans le cadre de ses interventions, La maison de l'informatique effectue un diagnostic et effectue la réparation sur place lorsque cela est possible.

Si la panne ne peut être résolue dans l'heure, La maison de l'informatique pourra avec l'accord du client, enlever et rapatrier le matériel du client vers ses ateliers. Après analyse, un devis sera soumis à acceptation avant toute réparation. **En cas de refus de l'enlèvement du matériel ou du devis, seuls les frais de déplacements (en fonction de la zone géographique) seront dus et facturés.**

Article VII- Validité contractuelle des informations

Les photos, dessins et textes des produits représentés sur les plaquettes commerciales et le site web de La maison de l'informatique n'ont aucun caractère contractuel.

Les informations figurant sur plaquettes commerciales, les bons de commandes, les bons de livraisons, les factures et le site internet de La maison de l'informatique ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. La maison de l'informatique ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

La représentation des produits ne peut engager la responsabilité de La maison de l'informatique, ni affecter la validité de la vente.

La gamme des produits proposés à la vente est réactualisée régulièrement. Cependant, ces offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article VIII- Obligations

La maison de l'informatique s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations définies au préambule mentionné ci-dessus des présentes Conditions Générales.

Exonération de responsabilités :

Le client est informé que les prestations de La maison de l'informatique peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel le client a acquit ses équipements.

En aucun cas une garantie de La maison de l'informatique ne se substituera à celle-ci. De convention expresse entre les parties, **La maison de l'informatique n'est soumise, au titre des présentes qu'à une obligation de moyens et non de résultats.** Étant donné que La maison de l'informatique intervient sur demande expresse du client, en aucun cas La maison de l'informatique ne peut être tenue responsable de dommages directs et/ou indirects, matériels ou immatériels.

Dans le cadre de ses services d'assistance dépannage à domicile ou à distance, La maison de l'informatique s'engage sur ses contrats pour une durée de un an et pour un nombre d'heures définies.

Dans le cadre de son service de création de sites internet, La maison de l'informatique s'engage à fournir une assistance téléphonique et email, en cas de dysfonctionnement du site. Ce service est disponible 7j/7 de 9h à 20h par téléphone et 7J/7 - 24h/24 par mail. La maison de l'informatique s'engage à remédier au problème ou à rappeler le client sous 12 heures maximum.

Obligations du client

Le client s'engage à entretenir un environnement physique des équipements conforme aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et aux normes de sécurité, à respecter les procédures d'utilisation des équipements (logiciels, accessoires, périphériques, consommables...) et en particulier à ne pas procéder lui-même à des modifications techniques.

Le client s'engage à tenir à disposition de La maison de l'informatique l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs notamment les supports numériques d'installation (CD-Rom, Disquette, DVD-Rom...) ainsi que les numéros de licences des logiciels installés.

Le client se chargera de faciliter l'accès et déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés par l'intervenant comme gênant pour assurer sa prestation.

Article IX - Réserve de propriété des produits

Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif des factures, La maison de l'informatique reste propriétaire des produits et prestations fournis par elle-même ou son réseau de partenaires, et aura la faculté d'en reprendre possession à tout moment. Pendant la durée de la réserve de propriété, le client supportera la charge des risques en destruction des produits et services vendus dès leur livraison.

En cas de redressement ou de liquidation judiciaire du client, la propriété des produits et services livrés et restés impayés pourra être revendiqué par La maison de l'informatique.

En cas de revente des produits et services fournis par La maison de l'informatique alors que le client n'a pas réglé l'intégralité du prix, le client s'engage à informer tout acquéreur de la présente clause de réserve de propriété grevant lesdits produits et services et du droit de La maison de l'informatique de revendiquer la propriété des produits concernés ou le prix de ceux-ci.

Article X – Clause de parfaite information

Le client déclare expressément avoir reçu de La maison de l'informatique toutes les informations et conseils nécessaires pour la jouissance de l'objet de sa commande et renonce à rechercher sa responsabilité de ce fait.

Article XI – Conditions de reprise et de remboursement des marchandises

Le client dispose d'un délai de 10 jours à compter de la livraison de sa commande pour se faire rembourser l'article. **Ce remboursement ne pourra intervenir qu'à la condition expresse que le produit soit retourné dans son emballage d'origine, en parfait état**, et en indiquant les motifs du retour. **Les frais de retour seront supportés par le client** à moins que le renvoi ne soit motivé par une erreur de La maison de l'informatique.

Article XII - Délais de livraison, d'intervention et d'installation du matériel et logiciel commandés

La commande peut être livrée directement chez le client ou à l'adresse de son choix.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

En cas de retard de livraison indépendante de notre volonté ou en cas de force majeure, les retards ne peuvent en aucun cas justifier l'annulation de la commande ou donner lieu à pénalités, dommages ou intérêts.

Un délai ne saurait être supérieur à 2 mois. Si ce délai maximum de 2 mois était dépassé de plus de sept jours sans raison de force majeure, le client pourra dénoncer le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si un article se révèle indisponible après la commande, La maison de l'informatique en informera dans les meilleurs délais le client et pourra en accord avec celui-ci, lui adresser en échange un produit de qualité supérieure ou égale, ou annuler la commande et rembourser les sommes perçues. Le client ne pourra en aucun cas réclamer un dédommagement à ce titre.

Dans le cas d'une prestation de maintenance à domicile, le délai ne saurait être supérieur à 72 heures, sauf fait indépendant de la volonté de La maison de l'informatique (retard de livraison du matériel par un fournisseur, rendez-vous manqué par le client ...). Si la prestation se révèle impossible à réaliser, La maison de l'informatique en informera dans les meilleurs délais le client par tout moyen de communication disponible afin que soit re-planifier ou annulée la prestation.

Article XIII - Cas fortuits et force majeure

La maison de l'informatique n'encourt aucune responsabilité en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution d'une quelconque de ses obligations si cela résulte d'un fait indépendant de sa volonté et qui échappe à son contrôle. Est considéré comme tel, tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du code civil.

L'adduction et la fourniture du courant électrique avec prise de terre contrôlée et inférieur à 10 Ohms, la mise à disposition de la ligne téléphonique, l'aménagement des locaux, l'acquisition et l'installation des dispositifs de sécurité sont à la charge du client.

La responsabilité des dommages qui ont pour origine l'installation ou l'équipement du lieu d'installation ou toute autre cause extérieure aux produits et prestations fournis par La maison de l'informatique, sera supportée par le client.

Article XIV - Réception

Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré par rapport au produit commandé doivent être formulées par écrit dans les 48h suivant la réception des produits.

Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à La maison de l'informatique toute facilité pour procéder à la constatation de ce(s) vice(s) ou anomalie(s) afin d'y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Article XV - Garanties

Garantie dépannage : Les pièces détachées fournies ou remplacées sont d'origine constructeur ou compatibles, neuves ou reconditionnées suivant l'approvisionnement et sont garanties 3 mois à l'exclusion des pièces reconnues consommables par le constructeur et dans le cadre d'une utilisation conforme aux prescriptions du constructeur et en rapport avec l'état d'usure de l'ensemble ou du sous-ensemble et à la condition que ces pièces soient remplacées par les techniciens habilités par La maison de l'informatique.

Garantie constructeur : Les produits ou matériels complets vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres. La garantie commence à la date de livraison, sauf preuve contraire apportée et validée par le constructeur.

De plus, tous nos produits et services bénéficient de la garantie légale pour vices cachés à la condition que le client agisse dans un délai de 7 jours. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les produits retournés à La maison de l'informatique. Les frais de transport étant à la charge du client. Les envois en port dû ou contre-remboursement seront refusés.

L'utilisation des produits fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client.

Article XVI - Exclusions de la garantie

Garantie dépannage

Sont exclus de la garantie, toute pièce détachée, sous-ensemble ou ensemble réparé ou échangé par le client ou des tiers autres que les techniciens habilités par La maison de l'informatique.

Sont également exclues de la garantie, les pièces détachées reconnues consommables par le constructeur, ainsi que, pour les ensembles ou sous-ensembles, tous dommages, apparents ou non (dont la casse et les bris, les rayures, défauts d'aspect, chutes, etc.) résultant notamment d'une mauvaise installation ou de modifications matérielles ou logicielles effectuées par le client ou par des tiers, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation abusive, d'un usage dans des conditions anormales par rapport aux prescriptions du constructeur, de la négligence du client, de la foudre et des incidents du réseau électrique et téléphonique, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les produits par un tiers non-agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, y compris le papier et les consommables qui ne sont pas d'origine ou reconnus compatibles par le constructeur, de la force majeure ou du fait de tiers.

Les petits accessoires et consommables ne sont pas couverts par la garantie maintenance.

Sont exclus de la garantie les dommages et dégâts causés par l'orage, la foudre et les phénomènes météorologiques en général, la non-conformité ou les incidents engendrés par le réseau électrique ou téléphonique.

Aucune garantie ne pourra être accordée sur les interventions concernant du matériel trop usagé ou non conforme aux descriptions du constructeur à la suite de modifications quelles qu'elles soient.

Aucune garantie d'intervention ne pourra être accordée sur du matériel obsolète pour lequel l'approvisionnement en pièces détachées est devenu impossible.

La télémaintenance ne peut en aucun cas être une garantie contre les intrusions malveillantes sur la machine, contre les infections de virus et contre tout dysfonctionnement de l'ordinateur. Les téléchargements à risque, les manipulations hasardeuses, et les intrusions malveillantes dues à une absence de protection ou une baisse de vigilance, ne peuvent être imputés à La maison de l'informatique.

Garantie constructeur

Sont exclus de la garantie tous dommages, apparents ou non (dont la casse et les bris, les rayures, défauts d'aspect, chutes, etc.) résultant notamment d'une mauvaise installation ou de modifications matérielles ou logicielles effectuées par le client ou par des tiers, d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation abusive, d'un usage dans des conditions anormales par rapport aux prescriptions du constructeur, de la négligence du client, de la foudre et des incidents du réseau électrique et téléphonique, du non-respect des instructions d'installation ou d'exploitation, d'une intervention effectuée sur les produits par un tiers non-agréé expressément par le constructeur ou le fournisseur ainsi que tous dommages résultant de l'emploi de fournitures non agréées, y compris le papier et les consommables qui ne sont pas d'origine ou reconnus compatibles par le constructeur, de la force majeure ou du fait de tiers.

Les petits accessoires et consommables ne sont pas couverts par la garantie.

Sont exclus de la garantie les dommages et dégâts causés par l'orage, la foudre et les phénomènes météorologiques en général, la non-conformité ou les incidents engendrés par le réseau électrique ou téléphonique.

Toute réclamation selon laquelle les produits seraient défectueux quant à leur matière ou à leur fabrication devra être faite par écrit sans délai à La maison de l'informatique par le client et inclure toutes les explications

nécessaires. Aucune réclamation ne sera prise en compte si elle n'intervient pas dans les 48 heures suivant la réception des produits.

En aucun cas la garantie constructeur ne donnera lieu à un échange standard des produits, sauf accord écrit du constructeur.

Le client dégage La maison de l'informatique de toute responsabilité en cas de perte ou dommage des données, programmes ou de documents mis à sa disposition.

La maison de l'informatique est déchargée de toute responsabilité en cas de sinistre couvert habituellement par une compagnie d'assurances, y compris l'incendie, fuites, dégâts des eaux, séismes, guerre...

Article XVII - Transports - Risques

La maison de l'informatique livre elle-même ou fait livrer par transporteur. Quand les produits sont livrés par transporteur, La maison de l'informatique suit la conformité des livraisons avec l'outil de « traçabilité » fourni par le transporteur à condition toutefois que cet outil soit rendu disponible au moment du contrôle.

Le matériel, expédié (même franco de port), voyage aux risques et périls du client (même si ce dernier n'en n'est pas le propriétaire compte tenu de la clause de réserve de propriété) auquel il appartient de vérifier l'état des colis et de la marchandise à l'arrivée et d'exercer, s'il y a lieu, tous recours contre le transporteur. Les marchandises ne sont assurées que sur demande expresse du client et font l'objet d'un supplément sur le prix du transport.

La signature du bon de mise à disposition par le client est une reconnaissance par ce dernier du bon état du matériel livré et les risques passent alors à sa charge, tant en ce qui concerne les sinistres subis par le matériel qu'en ce qui concerne les dommages causés à des personnes ou d'autres biens.

La maison de l'informatique ne saurait être poursuivie pour tout vice provenant du système d'exploitation ou de logiciels de base non développés par La maison de l'informatique, pouvant entraîner un mauvais fonctionnement des logiciels ou du matériel fourni.

Article XVIII - Loi informatique et liberté

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant. Ces données ont pu être communiquées à des entreprises tiers et le client peut donc être amené à recevoir de ces sociétés des propositions commerciales. S'il ne le souhaite pas, il lui suffit d'écrire à La maison de l'informatique en indiquant ses nom, prénom, adresse, adresse e-mail afin que La maison de l'informatique puisse faire le nécessaire dans les meilleurs délais.

Articles XIX - Confidentialité

Les techniciens de La maison de l'informatique sont tenus au respect de la vie privée et interviennent suivant un protocole précis.

Dans le cadre de la souscription d'un contrat de télémaintenance, le client autorise La maison de l'informatique à installer un logiciel de télémaintenance sur son ou ses ordinateurs.

La maison de l'informatique s'engage à ne divulguer aucune information susceptible de permettre à des tiers de connaître directement ou indirectement le détail des interrogations effectuées par le client et d'une manière générale à ne divulguer aucunes données confidentielles.

Avant l'intervention sur la machine (intervention planifiée), le client a la possibilité de compresser et de crypter ses données pour assurer leur confidentialité, ou de les transférer dans un espace de stockage (disque dur externe ou espace de stockage pouvant être loué par l'intermédiaire de La maison de l'informatique).

Article XX - Loi applicable

De convention expresse, le présent contrat sera gouverné par le droit français.

Toutes contestations qui pourraient survenir à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution des présentes conventions seront du ressort du Tribunal de Commerce de Belley qui a compétence exclusive quelles que soient les modalités de paiement acceptées, même en cas d'appel de garantie ou de pluralité de défendeurs et ce, nonobstant toutes clauses contraires.