



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

PREAMBULE

Les présentes conditions générales de vente et de prestation de services sont conclues entre :

- D'une part M. BJONNEAU Jean-Christophe, exploitant et dirigeant la micro-entreprise « PROXIS INFORMATIQUE », ci-dessous désignée « PROXIS INFORMATIQUE », spécialisée dans la prestation et la vente de services informatiques, domiciliée au 8, rue Auguste Brizeux, 56600 LANESTER. N° immatriculation 811 446 608 RCS LORIENT ; Code APE 6201Z.
- D'autre part toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer d'un ou plusieurs services informatiques proposés par l'entreprise PROXIS INFORMATIQUE, ci-dessous dénommée le CLIENT.

ARTICLE 1 : OBJET, ACCEPTATION, MODIFICATION

1.1 - Le présent document a pour objet de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles PROXIS INFORMATIQUE s'engage avec le CLIENT. Les services proposés par PROXIS INFORMATIQUE concernent la maintenance, le dépannage et la réparation de tous matériels informatiques, logiciels, accessoires ; la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine de l'informatique, notamment d'installation, d'assistance, de formation (chez les particuliers ou en entreprise), de récupération de données, de conseils ; la conception et la réalisation de sites Internet ;

1.2 - Le CLIENT reconnaît avoir choisi en connaissance de cause les prestations de service correspondant à ses besoins et avoir reçu de PROXIS INFORMATIQUE toutes les informations et conseils nécessaires pour souscrire au présent engagement. Toutes les interventions effectuées par PROXISINFORMATIQUE sont réalisées aux présentes conditions générales, consultables sur le site Internet <https://proxis.info>. Ces conditions générales de vente et de prestation de service sont consultables sur demande, comme indiqué sur les devis, fiches d'intervention et factures signés par le CLIENT préalablement à toute intervention. Toute commande passée par le CLIENT auprès PROXIS INFORMATIQUE implique donc l'acceptation totale des conditions définies dans ce document.

1.3 - PROXISINFORMATIQUE se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions, sans autre formalité que d'en informer le CLIENT par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne, consultables sur le site Internet <https://proxis.info>.

ARTICLE 2 : CONTENU DES PRESTATIONS

Les prestations fournies par PROXIS INFORMATIQUE consistent en :

- Le dépannage et la maintenance de matériel informatique
- La sécurisation de matériel et de données informatiques
- La sauvegarde et la récupération de données
- L'installation et la configuration de matériel et de logiciels informatiques
- La formation informatique du CLIENT
- L'assistance et le conseil du CLIENT dans son utilisation de son équipement informatique

Ces prestations s'adressent à tout CLIENT ou toute personne désignée par lui, sur les équipements de type informatique, multimédia ou numérique appartenant au CLIENT, ou à toute personne désignée par lui.

PROXIS INFORMATIQUE se réserve le droit de faire évoluer ces prestations en en ajoutant, en les modifiant, en les complétant ou en les supprimant, afin de satisfaire une demande plus large du marché et/ou d'assurer une qualité de service accrue de ses interventions.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE PROXIS INFORMATIQUE

3.1 - PROXIS INFORMATIQUE s'engage à fournir tous les moyens humains et techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites dans l'article 1.1 des présentes conditions générales. PROXIS INFORMATIQUE s'engage notamment à informer au mieux le CLIENT de ses connaissances sur les risques inhérents à l'intervention demandée. Dans la mesure où le bon fonctionnement d'un nouvel équipement, d'un logiciel, ou le résultat d'une prestation informatique, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels et logiciels installés et des services réalisés, mais aussi de facteurs indépendants de PROXIS INFORMATIQUE, tels que l'installation d'origine, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur, PROXIS INFORMATIQUE ne répond que d'une obligation de moyen et non de résultat.

3.2 - La responsabilité de PROXIS INFORMATIQUE ne saurait être engagée pour les conséquences directes ou indirectes qu'entraînerait le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement de l'équipement du CLIENT et notamment toute perte de données, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. En aucun cas, et quelle que soit la prestation demandée, PROXIS INFORMATIQUE ne pourra donc être tenu pour responsable d'un endommagement du matériel et/ou d'une perte totale ou partielle des données informatiques du CLIENT, quelle qu'en soit la raison.

3.3 - L'hébergement des sites Internet conçus par PROXIS INFORMATIQUE engage la responsabilité de l'hébergeur choisi par le CLIENT : en aucun cas PROXIS INFORMATIQUE ne pourra être tenu responsable de problèmes d'hébergement.

3.4 - PROXIS INFORMATIQUE se réserve le droit de ne pas assurer une prestation, si de l'avis raisonnable de l'intervenant, les conditions de travail au domicile du CLIENT risquent de mettre sa sécurité en danger ou de compromettre l'intégrité du matériel.

ARTICLE 4 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

4.1 - Le matériel, les logiciels et les données du CLIENT ainsi que l'utilisation qui pourrait en être faite restent de l'entière et unique responsabilité du CLIENT. Le CLIENT reconnaît être informé des risques inhérents à toute manipulation informatique. Le CLIENT est informé que les prestations de PROXIS INFORMATIQUE (tout comme sa propre intervention) peuvent entraîner une rupture de la garantie du constructeur ou du distributeur chez lequel il a acquis son matériel informatique. Il est également de la responsabilité exclusive du CLIENT d'effectuer une sauvegarde de ses données préalablement à toute intervention.

4.2 - Pour tout service de réinstallation de système d'exploitation et/ou de logiciel, le CLIENT s'engage à fournir les supports logiciels originaux nécessaires : cd-rom, dvd-rom, disquettes, numéros de série et licences en cours de validité. PROXIS INFORMATIQUE n'est pas tenu de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence. Le CLIENT est enfin informé que l'ensemble des frais afférents à l'exécution des prestations de PROXIS INFORMATIQUE à domicile et notamment les frais d'électricité, de connexions à Internet ou d'usure des consommables informatiques engendrées par les manipulations effectuées par PROXIS INFORMATIQUE sont et demeurent à sa charge.

4.3 - En cas de découverte de données illégales sur le/les support(s) d'un CLIENT, en particulier de données à caractère pédophile, l'ensemble des prestations sera stoppé. Le support (périphérique ou machine) sera scellé et sortira du cadre de la responsabilité de PROXIS INFORMATIQUE pour être déposé auprès des services de police compétents. La société PROXIS INFORMATIQUE poursuivra en justice par un dépôt de plainte le CLIENT propriétaire de ces données illégales.

ARTICLE 5 : TARIFS

5.1 - Les tarifs en vigueur pour les différents services proposés par PROXIS INFORMATIQUE sont disponibles en ligne sur le site <https://proxis.info>, par courriel à l'adresse jcb@proxis.info, par téléphone au 07 81 86 21 37, ou sur demande par courrier postal à l'adresse suivante : PROXIS INFORMATIQUE, 8, rue Auguste Brizeux, 56600 LANESTER. Les tarifs, exprimés en EUROS toutes taxes comprises, sont systématiquement communiqués au CLIENT et validés d'un commun accord entre le CLIENT et PROXIS INFORMATIQUE avant toute intervention.

5.2 - Toute intervention par PROXIS INFORMATIQUE donne lieu à une facturation minimale d'une demi-heure. Au-delà de la première demi-heure, la facturation s'effectue par tranche de demi-heures supplémentaires indivisibles. La tarification appliquée pour les interventions est détaillée en ligne sur le site <https://proxis.info>

5.3 - En cas de surcoût qui n'aurait pu être prévu avant le début d'une intervention, PROXIS INFORMATIQUE s'engage à en informer le CLIENT, qui est alors libre de mettre fin à la prestation. Dans ce cas, PROXIS INFORMATIQUE facturera la prestation déjà réalisée au tarif en vigueur le jour de l'intervention.

5.4 - Toute prestation commandée par le CLIENT est, dès cet instant, réputée connaître un début de réalisation. Au cas où le CLIENT refuserait, comme il en a la liberté, le commencement de la prestation, une indemnité correspondant à un diagnostic serait facturée au CLIENT.

5.5 - Dans le cadre d'un dépannage à domicile, si le CLIENT ou la personne chargée de le représenter était absent sur le lieu de rendez-vous à l'heure convenue, le CLIENT s'engage à verser une indemnité compensatrice égale à une demi-heure de travail, telle que prévue dans la tarification.

5.6 - Tout matériel confié pour diagnostic/réparation et non réclamé dans un délai de trois mois à compter du jour du dépôt sera considéré comme abandonné par son propriétaire, et pourra ainsi être détruit par PROXIS INFORMATIQUE.

ARTICLE 6 : CONDITIONS ET MODALITES DE PAIEMENT

6.1 - Le règlement par le CLIENT bénéficiaire d'une prestation de PROXIS INFORMATIQUE est fait en globalité immédiatement après la fin de la prestation directement au représentant de PROXIS INFORMATIQUE, par l'un des moyens de paiement accepté par PROXIS INFORMATIQUE : chèque personnel ou chèque de banque à l'ordre de PROXIS INFORMATIQUE, ou espèces, ou carte bleue. Une facture (électronique ou sur support papier) sera ensuite adressée au CLIENT, dans un délai de sept jours. Celle-ci stipulera la nature et la durée de l'intervention, ainsi que le montant à régler en fonction du taux horaire en vigueur au moment de l'intervention.

6.2 - Le paiement des prestations nécessitant un devis s'effectue en deux temps : un acompte (qui ne constitue pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat) de 30% à la signature du devis, puis le solde à l'échéance de la prestation. Chaque acompte versé fera l'objet d'un reçu.

6.3 - Avant la mise en œuvre de toute prestation, PROXIS INFORMATIQUE se réserve le droit de demander au CLIENT des garanties de solvabilité et de suspendre toute exécution en cas de réponse défavorable, sans qu'il puisse être réclamé de dommages et intérêts. PROXIS INFORMATIQUE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe ou augmentation de taux des taxes existantes.

6.4 - Dans l'hypothèse d'un incident survenu avant le règlement libératoire, ce dernier ne pourrait servir à l'annulation de la commande ou à un retard de paiement. De même, en aucun cas un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande. En cas de retard de paiement,

le CLIENT devra régler une pénalité de retard d'un montant égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues, conformément aux dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce.

6.5 - Conformément à l'article 121-II de la loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 fixée par le décret n° 2012-115 du 2 octobre 2012, une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement sera exigible auprès de tout créancier en cas de retard de paiement. Cette indemnité forfaitaire est à régler en sus de la pénalité précitée.

ARTICLE 7 : RENOUELEMENT ET RESILIATION DE SERVICE

7.1 - Dans le cas où un contrat de maintenance est conclu entre PROXIS INFORMATIQUE et le CLIENT, il est résilié de plein droit à son échéance. Il peut être renouvelé à échéance moyennant le versement par le CLIENT du prix correspondant. Dans le cas d'une résiliation avant échéance, le CLIENT ne pourra prétendre au remboursement par PROXIS INFORMATIQUE des sommes déjà versées.

7.2 - Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de l'entreprise, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

7.3 - PROXIS INFORMATIQUE notifiera au CLIENT, par le biais d'un courrier électronique ou postal, avant l'échéance, la demande de renouvellement ainsi que le montant à payer pour le contrat de maintenance considéré. Tout défaut de paiement ou paiement irrégulier (montant erroné ou incomplet, références requises manquantes, etc.) sera ignoré et entraînera le rejet de la demande d'enregistrement ou de renouvellement de service par PROXIS INFORMATIQUE.

ARTICLE 8 : GARANTIES

8.1 - Les prestations d'assistance, de dépannage et de maintenance réalisées par PROXIS INFORMATIQUE sont garanties un mois à compter de la date de la prestation, sous réserve du paiement effectif des factures concernées, et sous réserve qu'aucune modification (matérielle ou logicielle) n'ait été apportée par le CLIENT après l'intervention. Si ces conditions ne sont pas remplies, PROXIS INFORMATIQUE décline toute responsabilité quant aux conséquences directes ou indirectes de ses prestations et ne pourra assurer aucune garantie ou service après-vente.

8.2 - Les diaporamas et les sites Internet conçus par PROXIS INFORMATIQUE sont des produits immatériels fournis en l'état au moment du règlement libératoire. PROXIS INFORMATIQUE déclinera toute garantie en cas d'éventuels dysfonctionnements résultant d'une mauvaise utilisation du CLIENT, d'une modification du CLIENT sans autorisation préalable, de négligence ou d'un défaut d'entretien du CLIENT.

8.3 - Les produits commercialisés par PROXIS INFORMATIQUE disposent également d'une garantie spécifique constructeur (prise en charge de la garantie directement par le constructeur). Le CLIENT devra donc contacter directement le SAV du constructeur, sans passer par PROXIS INFORMATIQUE, lequel ne fournit aucune garantie contractuelle quant à ces produits. PROXIS INFORMATIQUE refusera tout retour de marchandise dans ce cadre et ne pourra être tenu pour responsable d'une quelconque défaillance du constructeur dans le cadre de cette garantie. En outre, conformément à la loi, le CLIENT bénéficie également de la garantie légale des vices cachés sur les produits vendus et des défauts de conformité des biens au contrat.

ARTICLE 9 : RESERVE DE PROPRIETE

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, PROXIS INFORMATIQUE reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) 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, PROXIS INFORMATIQUE est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du CLIENT et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant 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.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE ET RECLAMATIONS/CONTESTATIONS

10.1 - Le présent contrat est gouverné par le droit français. En cas de litige et/ou de réclamation, il est recommandé au CLIENT de contacter PROXIS INFORMATIQUE dans un premier temps, afin de rechercher et de trouver une solution amiable. A défaut d'accord amiable entre les parties, la partie plus diligente saisira la juridiction compétente.

10.2 - Toute réclamation concernant les services fournis par PROXIS INFORMATIQUE doit être faite par lettre recommandée dans les 5 jours de leur réception, en se référant aux numéros et date de la facture d'achat, au numéro CLIENT, à la référence et la quantité de produit et en exposant les motifs de la demande. Passé ce délai, la réclamation ne sera plus prise en considération.

10.3 - Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les 10 jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve. La fourniture incomplète d'une commande ne peut justifier le refus de paiement des marchandises livrées. Il pourra d'ailleurs être émis des factures partielles au fur et à mesure de la fourniture des marchandises. Le paiement des factures ne peut jamais être subordonné à l'installation ou à la mise en marche des appareils. Tout litige opposant le CLIENT à PROXIS INFORMATIQUE n'est en aucun cas suspensif du règlement de la partie non contestée de la facture.