

Conditions Generales de Vente

Conclues entre ST-informatique 29, grand rue – 02210 PARCY ET TIGNY, Siret 503 674 657 00013 R.C.S. Soissons, et son client, ci-après dénommé « le client ».

Il est rappelé que la bonne fin d'une prestation de services ou l'installation d'un nouvel équipement, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, développements, mais aussi de facteurs échappant au contrôle ST-informatique, tels que les installations, les méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur. Les parties conviennent que les obligations d'ST-informatique sont des obligations de moyens et non de résultats. Le client reste responsable des données présentes sur son installation, la responsabilité d'ST-informatique ne peut donc être engagée de ce titre. Les présentes conditions générales de prestations et/ou de vente sont portées à la connaissance du client. En conséquence, sa commande implique son adhésion entière et sans réserve à ces conditions générales. ST-informatique se réserve le droit de modifier à tout moment ces présentes conditions.

Objet et responsabilité : ST-informatique propose d'effectuer, sur demande du client, différentes prestations informatiques dans les locaux du client ou dans les locaux d'ST-informatique si nécessaire, tels que assistance, dépannage, maintenance, sauvegarde, formation, conseils, configuration, mise en service, vente et/ou installation de matériels ou de logiciels. Ces prestations seront effectuées conformément aux règles de l'art du moment.. En aucun cas, ST-informatique ne pourra être déclaré responsable des conséquences directes ou indirectes d'un mauvais fonctionnement ou du non fonctionnement du matériel ou du système, son intervention étant limitée à la vérification du matériel et la réparation suivant le cas et aux prestations définies avec le client. Le client reste responsable des données présentes sur ses équipements ; en conséquence, il prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité d'ST-informatique en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit ne peut être engagée. En aucun cas ST-informatique ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes à la suite de la remise en fonctionnement après intervention ; en cas de perte de données en dehors de la prestation, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts. ST-informatique ne peut être tenue responsable de tous dommages relatifs à ces données.

Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés sur ses équipements et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs nécessaires à la réalisation des prestations ; à défaut, le client ne saurait en aucun cas tenir ST-informatique pour responsable de toute perte, non-conformité, incompatibilité, dysfonctionnement ou dégradation consécutive ou non à son intervention. ST-informatique ne peut notamment pas garantir le bon fonctionnement de tout équipement ou logiciel fourni ou réalisé par un tiers dont l'installation ou l'utilisation aurait elle-même déjà impliqué ou impliquerait l'acceptation par l'utilisateur d'une limitation ou d'une exonération de la responsabilité de son fabricant, auteur ou éditeur quant à son usage, ses performances, sa fiabilité, sa compatibilité ou sa conformité. D'une manière générale, au cas où la responsabilité d'ST-informatique serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat, ou pour toute autre cause de son fait, l'indemnisation du préjudice total sera limitée au préjudice direct subi par le client sans pouvoir dépasser le montant des sommes qui lui auront été facturées au titre des présentes. ST-informatique se réserve le droit de sous traiter tout ou partie de ses prestations.

En cas de remplacement d'une pièce d'origine, la pièce remplacée devient sa propriété sauf si le

client a demandé avant le départ de l'intervenant qu'elle soit tenue à sa disposition. Les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité des prestations réalisées et/ ou des produits livrés doivent être formulées par écrit dans les 48 heures de la réception des prestations ou produits. Le client doit fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à ST-informatique toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin

Garantie : Le client est informé que les prestations ST-informatique, comme sa propre intervention entraînent une rupture de l'éventuelle garantie du constructeur et/ou du distributeur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue en aucun cas une garantie d'ST-informatique. ST-informatique garantit ses prestations pendant 30 jours suivant l'intervention d'un technicien.

Cette garantie ne s'applique pas dans les cas suivants :

- des problèmes découlant de causes externes, comme un accident, une mauvaise utilisation, des problèmes d'alimentation électrique, la force majeure, la foudre ou un sinistre survenu suite à la prestation ;
- des problèmes découlant d'une nouvelle intervention effectuée par un tiers non agréé expressément par ST-informatique;
- des problèmes découlant d'une utilisation non conforme aux instructions relatives à la prestation, d'une utilisation abusive ou négligence du client ;
- des problèmes découlant d'une omission de suivre les instructions relatives à la ou une omission d'exécuter un entretien préventif ;

les dommages résultants :

- d'une mauvaise utilisation (virus, logiciels espions, chocs, suppression de données, non-respect des instructions données par le constructeur...)
- des modifications des caractéristique, de la mise à jour des logiciels, micro logiciels ou drivers du fabriquant.
- de l'utilisation d'énergie ou de l'emploi d'installations non conformes aux normes françaises et aux prescriptions du constructeur (erreur de voltage, tension électrique défectueuse, appareil placé dans un local soumis aux intempéries, à l'humidité, sans ventilation...)
- d'interventions exécutées par des personnes non agréées par nos services après-vente
- d'une faute intentionnelle ou dolosive
- d'un mauvais entretien ou d'un mauvais nettoyage intérieur ou extérieur ou du nettoyage de l'appareil avec des produits inadaptés
- d'une utilisation non conformes aux prescriptions du constructeur
- de cataclysmes naturels et autres sinistres (incendies, dégâts des eaux, tempêtes, foudre, surtensions ou décharge électrique, givrage, enneigement...)

les éléments suivants :

- les batteries ou piles, ampoules, têtes de lecture/enregistrement et en général de toutes les pièces

dont l'usure naturelle nécessite un renouvellement régulier

- les données contenues dans les supports tel que les disques, cartes mémoires, cd et dvd...
- les consommables tel que les cartouches d'encre, toners, tambours, papiers ayant déjà servis

En cas de vente de matériel ou de logiciel au client, les articles vendus sont garantis par le constructeur ou l'éditeur suivant des modalités qui leur sont propres. De plus, ils bénéficient de la garantie légale pour vices cachés. Cette garantie porte sur les pièces et la main d'œuvre pour les articles retournés à ST-informatique. Les frais de transport étant à la charge du client. Les envois en port dû ou contre remboursement seront refusés. L'utilisation des articles fournis se fait sous la responsabilité exclusive du client à qui il appartient d'assumer la direction et la surveillance des articles.

Achats, transport : ST-informatique peut, pour le compte du client, procéder à l'achat auprès d'un tiers, à la livraison et à l'installation de matériels ou de logiciels, ou à la revente de matériels. Pour les commandes de matériels, il sera demandé une confirmation par courrier, fax ou par e-mail. De convention expresse entre le client et ST-informatique, la confirmation des commandes par le client vaudra signature, consentement irrévocable du client et preuve du contrat et de la connaissance des prix. Suite à cette prise de commande, ST-informatique sera juridiquement engagée à compter de la réception de celle-ci et de son règlement. 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 ou les formulaires « Fiche, Devis ou Bon d'intervention ». Ce mode de preuve, que le client reconnaît comme valable, est recevable quel que soit le montant de la commande. Le matériel, même expédié franco, voyage aux risques et périls du client auquel il appartient de vérifier l'état des colis et de la marchandise à la livraison et d'exercer, s'il y a lieu, tous recours contre le transporteur. Les marchandises ne sont assurées que sur demande expresse du client. La signature par le client du bon de mise à disposition est une reconnaissance par celui-ci du bon état du matériel livré. Le client contractera, s'il le désire, les polices d'assurances nécessaires sans recours possible contre ST-informatique, pour quelque cause et risque que ce soit. En cas de transport organisé par ST-informatique, sa responsabilité sera dérogée, si le client n'a pas émis de réserves sur le bon de transport lors de la réception du matériel et s'il n'a pas adressé à ST-informatique de réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les 48 heures. Tout enlèvement, transport ou livraison par ST-informatique d'un équipement se fait sous l'entière et unique responsabilité du client.

Tarifs : Les tarifs des prestations et des matériels s'entendent en euros et hors taxes sans aucun escompte. Ils sont ceux en vigueur au moment de la prise de commande et sont communiqués au client lors de la prise du rendez-vous et ainsi validés entre le client et ST-informatique. Les interventions d' ST-informatique sont facturées par unités indivisibles d'une heure, toute heure entamée étant due. Toute prestation effectuée dans les locaux du client donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce, quelque soit la durée de la prestation.

Au delà d'une heure, la durée réelle sera facturée au taux horaire en vigueur. Sauf accord préalable avec ST-informatique, le règlement par le client est fait en globalité immédiatement à la fin de l'intervention directement, auprès du technicien sur place par chèque bancaire ou postal exclusivement à l'ordre d' ST-informatique. Sur demande, une facture informatisée sera envoyée au client en fin de mois après l'issue de la prestation. Bien que le taux horaire des prestations ait été validé d'un commun accord, le client a toute la liberté pour refuser le commencement de la prestation. Dans ce cas, ST-informatique sera dans l'obligation de facturer son temps de déplacement + facturation minimale d'une heure soit au total 75 € HT, non remboursable sous quelque forme que ce soit et quelque soit le produit auquel le client a souscrit.

ST-informatique s'engage, en cas de surcoût imprévisible, préalablement à l'exécution de la prestation à en aviser le client qui peut alors décider d'interrompre la prestation. Le client reste libre d'interrompre ou de suspendre à tout moment l'intervention d' ST-informatique et de ne régler que le temps effectué jusqu'à cette décision. ST-informatique s'engage alors, dans la limite exclusive de la

durée restante de l'heure entamée d'intervention ou durant un temps fixé d'un commun accord, à procéder à toute opération de remontage, réinstallation, vérification, livraison ou remise en service visant à permettre les conditions d'utilisation de l'équipement ou les logiciels du client les plus proches possibles de celles désirées. Le succès et la durée effective d'une intervention dépendent en partie de la facilité d'accès, des performances, de l'état ou de la configuration de l'équipement matériel, logiciel, électrique ou téléphonique placés sous la responsabilité du client ou d'un tiers, les estimations de durée d'intervention données par ST-informatique, y compris par écrit, sont indicatives et n'ont pas valeur d'engagement contractuel ou d'acceptation d'une obligation de résultat. Le client est informé que l'ensemble des frais, quels qu'ils soient, afférents à l'exécution des prestations ST-informatique et notamment les frais d'électricité, de connexions à internet ou d'usure des consommables informatiques engendrés par les manipulations effectuées par ST-informatique sont et restent à la charge du client. En aucun cas, le client ne pourra en demander le remboursement total ou partiel sous quelque forme que ce soit. Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par le technicien comme gênant pour assurer les prestations. En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer un intérêt de retard égal à deux fois le taux de l'intérêt légal, calculée sur le montant de la totalité des sommes dues.

Confidentialité et Loi Informatique et Libertés : ST-informatique s'engage à ne chercher à prendre connaissance des données stockées sur l'équipement du client qu'au titre et dans la mesure des nécessités de l'intervention. Elle s'engage à respecter la plus stricte confidentialité quant aux données personnelles du client dont elle aurait pu avoir connaissance. Lors d'interventions de sauvegarde, ST-informatique préserve la confidentialité des données personnelles du client qui ne sont partagées avec aucun tiers. En outre, ST-informatique s'engage à ne pas contrôler, ne pas publier et ne pas divulguer les données personnelles du client. Si, à un moment quelconque, le client estime qu' ST-informatique n'a pas respecté les principes énoncés, celui-ci peut nous en informer par e-mail. Nous mettrons alors tout en oeuvre, par rapport aux normes de l'éthique intellectuelle, pour remédier au problème dans les plus brefs délais. Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 et ses 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 de ST-informatique –29, grand rue – 02210 PARCY ET TIGNY - France. Le client autorise ST-informatique utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant. A défaut, le client notifiera ST-informatique de son refus de voir ses données utilisées et/ou communiquées, par lettre simple précisant ses coordonnées (identité de la personne physique concernée, adresse, numéro de client).

Litiges : en cas de litiges, les tribunaux de Soissons sont seuls compétents.