

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Edition Septembre 2012

1 – Objet et définition

Assistance Informatique Prestation de Services est une entreprise de négoce de matériels informatiques, de logiciels, de produits et services hautes technologies, d'assistance, de conseil, de maintenance, de dépannage, d'ingénierie en informatique, de réparation de systèmes informatiques, d'e-marketing et de toutes autres prestations en relation avec l'informatique et les nouvelles technologies.

Le terme client représente le bénéficiaire des prestations demandées à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ou le bénéficiaire des commandes passées auprès de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services. Le terme prestations signifie les services délivrés au client par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services intervient au domicile des particuliers, dans les locaux des professions libérales, des associations, des commerçants et des entreprises ou dans ses propres locaux.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services intervient sur site uniquement sur demande expresse du client ou dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques. Au préalable de toute intervention sur site, les parties sont convenues 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, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourra assurer les prestations. Dans ce cas, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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. En aucun cas, le client ne pourra prétendre à un quelconque remboursement pour quelque raison que ce soit, qu'il demande ou non une nouvelle prestation ultérieurement.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et les obligations de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services domiciliée au 73 rue de Suresnes 92000 NANTERRE 750 691 545 RCS NANTERRE et du client ayant recours à ses prestations et services.

2 – Application des conditions générales de vente

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux prestations de service, d'infogérance en informatique de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services et aux ventes de matériel, logiciels, consommables, toutes prestations

d'e-marketing et tous les produits et prestations liées aux activités de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

3 – Opposabilité des conditions générales de vente

3.1 Opposabilité aux prestations de services

Le contrat est considéré constitué dès l'acceptation par le client du devis, et/ou dès la signature d'un contrat d'assistance et/ou de maintenance par le client, établis par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Service.

Le(s) jour(s) de l'intervention et le type de prestation(s) sont convenus entre le client et l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services par téléphone, e-mail, lors de la signature du devis ou du contrat.

Les conditions générales de vente sont systématiquement adressées ou remises au client lors de l'acceptation du premier devis conclus entre l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services et le client ou lors de la signature du contrat d'assistance et/ou de maintenance.

En conséquence, le fait d'accepter le(s) devis(s) ou le fait de signer du(des) contrat(s) implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces Conditions Générales de Vente.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, prévaloir sur les Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire posée par le client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, et ceci quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Le fait que l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

3.2 Opposabilité aux commandes

Les conditions générales de vente et toutes les versions ultérieures sont disponibles sur l'espace client du site internet de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Elles sont systématiquement adressées ou remises à l'acheteur lors de la première commande de matériels, logiciels et consommables conclus entre l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services et le client.

En conséquence, le fait de passer une commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces Conditions Générales de Vente à l'exclusion de tous autres documents tels que prospectus, catalogues, émis par le vendeur ou ses fournisseurs et qui n'ont qu'une valeur indicative.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite du vendeur, prévaloir sur les Conditions Générales de Vente. Toute condition contraire posée par l'acheteur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au vendeur, et ceci quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance du vendeur.

Le fait que le vendeur ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales de Vente ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

3.3 Opposabilité aux prestations d'e-marketing

Les prestations d'e-marketing pourront être conclues par contrat, par devis ou par bon de commande.

Concernant le e-marketing, les présentes conditions s'appliquent au même titre que pour les prestations de services (voir article 3 - 3.1) sauf contrat ou conditions particulière spécifiques acceptées par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

4 – Prestations et vente de produit

Les prestations de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sont destinées :

- à conseiller, assister, informer, le client ou toute personne désignée par lui,
- à aider à l'installation, à la configuration, à l'optimisation, au dépannage, des équipements matériels et/ou logiciels appartenant au client ou vendus par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services,
- à réparer les dysfonctionnements de ces mêmes équipements.

Cette liste est non exhaustive, et l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services est libre de supprimer et/ou modifier et/ou ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché et/ou d'assurer une qualité de service optimale de ses prestations.

Pour des raisons de qualité de ses services, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations. L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services est seule compétente pour déterminer les moyens de test permettant de vérifier le bon accomplissement de la réparation.

La sauvegarde des données, la réinstallation des connexions et paramétrages réseaux, logiciels, fichiers, etc. ... n'est pas comprise dans la réparation mais pourra faire l'objet d'une ou plusieurs prestations supplémentaires facturées, sur devis préalablement présenté au client.

Les prestations sont réalisées sur le lieu de résidence du client, dans les locaux professionnels du client ou dans les locaux de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services en cas de nécessité.

La prestation est planifiée sous réserve de disponibilité de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Elle peut être annulée ou suspendue sans frais sur simple appel téléphonique (conversation en direct ou message sur répondeur), ou e-mail au moins 48 heures (un jour ouvrable) avant sa réalisation sous peine d'être considérée comme due.

4.1 Contrat de maintenance ou d'assistance

Préalablement à la conclusion d'un contrat de maintenance et/ou d'assistance de matériels informatiques, nous nous réservons 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 exprès de notre part. Le client devra respecter les conditions d'entretien, d'alimentation et d'environnement (chaleur, humidité, corrosion, poussière,...) 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.

4.2 Vente de produits

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services peut vendre au client un matériel informatique et/ou bureautique et/ou un logiciel ou tout autre produit en rapport avec les nouvelles technologies.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services assurera l'installation des logiciels et des éventuels compléments (c'est-à-dire mise en service des matériels, de la bureautique, d'Internet, ...) et le démarrage (c'est-à-dire assistance à la prise en main des logiciels) lorsque cette prestation complémentaire est mentionnée au bon de commande ou à l'établissement du contrat.

4.3 Prestations d'e-marketing

Les prestations d'e-marketing l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sont destinées à :

- la conception de site internet
- la mise en ligne de site
- la création de logo
- toutes les activités liées à la conception, à la réalisation de support lié à la publicité (telles que les cartes de visites, brochures, flyers, lettre à entête...)
- toutes les activités liés aux activités d'e-marketing.

Les textes et les photos sont fournis par le client sur support informatique.

Toutes les pages du site ou tous les documents produits par l'activité d'e-marketing seront imprimées et soumises à validation auprès du client, chaque page devra être paraphée, elles seront accompagnées d'une page stipulant l'accord du client pour la mise en production du site ou la livraison du document au client.

A la fin du développement, une copie contenant le code source du site Internet sera remise au client sur support Cd-rom, clef USB, ou par accès FTP ou par fichier joint par mail.

Tous les droits sur le site Internet final ou tous les droits des documents produits par l'activité d'e-marketing sont transférés au client à la suite du règlement intégral de la prestation.

4.4 Licence d'utilisation des logiciels

Les logiciels installés par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sont fournis sous licence directement à l'acheteur par le tiers fournisseur, conformément aux conditions de licence émises par le tiers fournisseur, jointes à ceux-ci, et que l'acheteur s'engage à respecter.

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, parfois dénommé aussi conditions d'utilisation, soit souscrit par le client pour ces logiciels, soit joint aux exemplaires des logiciels livrés au client. Autrement dit, 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.

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.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services n'est pas responsable de la provenance des logiciels déjà installés avant l'intervention, installés entre deux interventions ou installés après l'intervention par le client sans en informer l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

5 – Prise, modification ou résolution de commande

5.1 Prise de commande

Toute commande reçue du client ne sera considérée comme acceptée définitivement par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services qu'après son acceptation écrite (par mail, fax ou courrier) et jointe d'un chèque d'acompte déterminé par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services et représentant au minimum de 30 % du montant total TTC de la commande.

Le vendeur n'est lié par les commandes prises par ses représentants ou employés que sous réserve d'une confirmation écrite et signée.

Le bénéfice de la commande est personnel à l'acheteur et ne peut être cédé sans l'accord du vendeur.

5.2 Modification ou résolution de commande

Toute modification ou résolution de commande demandée par l'acheteur le rendra redevable envers le vendeur d'une indemnité au moins égale à 30% du prix total TTC de la commande, exigible sur simple demande du vendeur.

Les sommes dues au titre de cette indemnité seront compensées avec celles éventuellement versées par l'acheteur à titre d'acompte.

6 – Acceptation, modification ou résolution de devis

6.1 Acceptation de devis

Le devis sera établi par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Il sera accepté par le client, par mention écrite expresse sur le devis.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services conservera le devis signé par le client. Le client recevra un exemplaire du devis.

En cas d'acceptation du devis, le client n'aura pas à régler l'indemnité de réalisation de devis conformément aux modalités de l'article 14.1 « Tarifs » de ces conditions générales.

En cas de non acceptation du devis, le client devra payer une indemnité de réalisation de devis conformément aux modalités de l'article 14.1 « Tarifs » de ces conditions générales.

6.2 Résolution de devis

Toute résolution de devis demandée par le client le rendra redevable envers le vendeur d'une indemnité au moins égale à 30% du prix total TTC du devis, exigible sur simple demande du vendeur.

Les sommes dues au titre de cette indemnité seront compensées avec celles éventuellement versées par le client à titre d'acompte.

Tout acompte versé n'est pas restituable.

7 – Obligations

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services s'engage à fournir les moyens humains nécessaires à l'accomplissement des prestations et déclare avoir les qualités nécessaires afin de mener à bien les interventions demandées.

De même, pour les prestations sur site, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services s'engage à intervenir dans les meilleurs délais.

Cependant, les délais sont fournis à titre indicatif, et tout retard et/ou report de la date et/ou de l'heure de l'intervention ne pourra donner lieu à aucun dédommagement et/ou remboursement et/ou annulation de la part du client.

Au titre des présentes, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services n'est soumise qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Si malgré les interventions de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, le problème n'est pas résolu, l'entreprise donnera un diagnostic à son client afin de trouver une solution pour résoudre le problème (achat de matériel, logiciel,...). En cas d'impossibilité de trouver une solution à la panne constatée ou de procéder à l'installation d'un matériel ou logiciel, une description des problèmes rencontrés sera faite au client.

Suivant l'importance de la panne ou des travaux à effectuer, une intervention dans les locaux de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services pourra s'imposer. Le matériel sera restitué sans délai au terme de l'intervention sauf demande expresse du client de demande de conservation dudit matériel par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services se réserve le droit de sous-traiter tout ou une partie de ses prestations.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services n'est pas tenue de vérifier la validité de ces licences et ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du fonctionnement de ces logiciels sans licence.

Concernant les prestations d'e-marketing confiée à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, celle-ci s'engage à ne pas porter atteinte à l'image ou à la réputation du Client et à ne pas porter délibérément atteinte à ses systèmes d'information ; en outre les limitations prévues par la présente clause ne sont pas applicables aux dommages causés par ses collaborateurs intervenant par violation de l'obligation prévue ci-dessus, contrefaçon des droits d'un tiers ou non-respect de la législation relative au contenu des sites Internet.

8 – Installation

La présente clause s'applique à l'installation par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services des produits vendus.

Elle ne s'applique pas à l'installation faite par le tiers fournisseur dont les conditions sont celles définies par chaque fournisseur.

Chaque fois que le vendeur assurera l'installation, les conditions préalables suivantes devront être réunies :

- l'acheteur mettra le site d'installation à la disposition de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services dans un délai de 30 jours suivant l'achat du matériel et le notifiera par écrit à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.
- le site d'installation devra répondre à toutes les exigences du manuel d'installation du tiers fournisseur.
- l'acheteur fournira tous les éléments conditionnant l'installation dudit matériel.
- le matériel n'aura été ni modifié, ni endommagé durant la période écoulée entre la date d'achat et la date de son installation.

Si le matériel, propriété de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, est dégradé ou volé le client sera tenu pour responsable et devra rembourser le matériel à sa valeur sur facture incluant la TVA.

L'installation chez l'acheteur ne sera pas effectuée si le site montre un risque pour les personnes ou les biens.

9 – Obligation des clients

Le client est informé qu'il doit maintenir ses équipements dans des conditions conformes aux spécifications des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs et/ou éditeurs, respecter les normes de sécurité, suivre les procédures légales d'installation et d'utilisation.

Le client se doit d'être à jour des licences d'exploitation des logiciels installés et doit être à même de fournir tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation (CD Rom, Disquette, DVD Rom...), les numéros de licences, les codes d'identification des différents fournisseurs potentiels nécessaires à l'intervention.

Le client est garant de l'exécution de ses sauvegardes avant les interventions effectuées par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Le client s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques et/ou commerciales (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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 l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

En cas d'intervention sur site du client (domicile et/ou bureau et/ou locaux professionnels), le client ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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, ...) sont en totalité à sa charge. Sous aucun prétexte, le client ne pourra prétendre à un remboursement et/ou à un dédommagement total ou partiel pour quelle que raison que ce soit.

En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, le client et/ou son représentant se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa prestation.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'avoir des licences en cours de validité pour tout logiciel installé sur ses ordinateurs.

Le client s'oblige à fournir tous les textes et les photos par le client sur support informatique qu'il souhaite être incorporé au moment de la prestation.

Le client désigne l'interlocuteur privilégié de son organisation avec lequel le prestataire pourra s'entretenir de l'exécution du contrat.

10 – Garanties

10.1 Garanties des produits

Les conditions de garantie sont celles accordées par le tiers fabricant conformément au certificat de garantie joint aux produits.

Les recours en garantie ne peuvent avoir lieu tant que la facture n'est pas payée en totalité.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne confère aucune autre garantie à l'acquéreur de produits.

Concernant les équipements vendus par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services de pour l'exécution d'une prestation, la seule garantie accordée par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services de 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, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de ne pourra être tenue pour responsable pour quelle que raison que ce soit, d'une défaillance quelconque d'un des produits qu'elle

aurait vendu, que la prestation ait eu lieu sur site ou en ses ateliers.

En particulier, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne garantit en aucune manière l'acheteur contre les conséquences pouvant résulter d'une action en contrefaçon intentée sur la base de l'utilisation du matériel et/ou du logiciel.

10.2 Garantie des prestations

Les prestations sont garanties pendant une durée de 10 jours à compter de la date de l'intervention.

Cette garantie ne s'appliquera pas si le client apporte des modifications à son équipement ou génère des problèmes de compatibilité suite à l'installation ou la désinstallation de logiciels ou en cas de dysfonctionnements électriques ou tout autre dysfonctionnement lié à une utilisation anormale des équipements et des logiciels.

Ainsi, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services n'offre aucune garantie à l'égard :

- 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
- des problèmes découlant d'un entretien autorisé ou non
- des problèmes découlant d'une utilisation non conforme aux instructions relatives au produit
- des problèmes découlant d'une omission de suivre les instructions relatives au produit ou une omission d'exécuter un entretien préventif
- des problèmes découlant de l'utilisation d'accessoires, de pièces ou de composants non fournis par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services
- des dommages occasionnés par une mauvaise utilisation de logiciels ou par des virus ou par des intrusions informatiques
- des produits dont les étiquettes de service ou les numéros de série ont été enlevés ou modifiés.

10.3 Garantie des prestations d'e-marketing

La création du site Internet est garantie 3 mois sur les différents problèmes rencontrés au cours de l'utilisation du site Internet selon le cahier des charges initial.

11 – Responsabilité

Le client reconnaît que des problèmes de compatibilité entre matériels ou logiciels ou progiciels sont possibles en informatique et qu'il ne saurait engager ou rechercher la responsabilité de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sur ce point. En conséquence, aucune garantie de compatibilité n'est donnée par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sur les matériels ou logiciels achetés par le client directement ou par l'intermédiaire de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Le client est informé que l'utilisation des logiciels et/ou de leurs versions ultérieures sur des matériels différents de ceux préconisés par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services pourraient avoir des conséquences dommageables telles que : ralentissement ou blocage du système, altération des données ou des résultats, etc. Dans ce cas, la responsabilité de

l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne saurait être retenue.

La société ne peut être tenue responsable de dommages résultant de causes extérieures à l'appareil (dégâts des eaux ...), d'un emploi, d'une installation ou d'un branchement non conformes aux spécifications et aux prescriptions du constructeur, d'une utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil, d'une utilisation de périphériques ou d'accessoires non adaptés.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne saurait être tenue pour responsable de problèmes consécutifs à l'état de l'équipement électrique du client.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne peut être tenue responsable de la destruction de fichiers et de logiciels consécutives à des pannes ou à des dommages occasionnés par l'utilisation de logiciels acquis par des moyens illégaux.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services n'assume aucune responsabilité liée aux dommages intérêts spéciaux, indirects ou accessoires, notamment à l'égard de réclamations de tiers contre le client en raison de dommages, de produits qui ne peuvent pas être utilisés, de pertes de données ou de pertes de logiciels.

En aucun cas, quelle que soit la prestation demandée et/ou quel que soit le lieu de son exécution (sur site du client et/ou en nos ateliers), l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, des données du client présentes sur ses équipements qui seraient endommagées et/ou perdues totalement ou partiellement.

En conséquence, le client prendra toutes les précautions d'usage afin d'assurer les sauvegardes de ses données personnelles. La responsabilité de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, en cas de pertes totales ou partielles de données de quelque sorte que ce soit, ne peut être engagée.

Dans le cas où l'intervenant de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services devrait effectuer une sauvegarde des données personnelles du client (que ce soit de son propre chef et/ou que ce soit sur demande du client), le client reconnaît et accepte sans la moindre réserve, de décharger l'entière responsabilité de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client serait endommagée et/ou perdue.

Le fonctionnement du matériel et du système se fait sous la direction et le contrôle exclusif du client. En aucun cas l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction des fichiers ou de programmes suite à la reprise d'activité après intervention.

En aucun cas l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourra être tenue pour responsable des conséquences du vol de données contenues dans le matériel.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant d'une mauvaise utilisation des logiciels par le client.

La responsabilité de AIPS ne pourra pas être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que pertes de données, intrusion, virus, rupture du service en cas d'hébergement, ou autres problèmes involontaires.

Le client est responsable des informations qu'il communique à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services lorsqu'il constate un incident, ainsi que des erreurs de manipulation même involontaires.

Nous rappelons que tous les textes et les photos sont fournis par le client sur support informatique, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourra être portée responsable de fautes de frappe ou d'orthographe dans les textes insérés dans le site.

Nous rappelons aussi que toutes les pages du site seront imprimées et soumises à validation auprès du client, chaque page devra être paraphée, elles seront accompagnées d'une page stipulant l'accord du client pour la mise en production et désengageant l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services de toute responsabilité sur le contenu tant graphique que textuel.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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 l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Le client est informé qu'il n'est pas toujours possible de discerner a priori si un dysfonctionnement a pour origine les matériels ou les logiciels et qu'une multiplicité de fournisseurs le constitue maître d'œuvre de son informatisation.

Dans ce cas, s'il s'avère qu'un dysfonctionnement porté à la connaissance de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services par le client ne provient pas, selon lui, des éléments fournis par ses soins, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services en avertira aussitôt le client.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sera alors déchargée de ses obligations d'assistance.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services s'engage à effectuer les prestations selon les règles de l'art du moment de la profession. Il appartiendra au client de prouver sa défaillance.

Le client est informé que toutes les interventions sur ses équipements, faites par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ou par lui-même, entraînent 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 de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour laquelle raison que ce soit.

Etant donné que l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services intervient uniquement sur demande expresse du client (que ce soit sur site et/ou en atelier), en aucun cas l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne saurait être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels pour laquelle raison que ce soit.

La responsabilité de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne couvre pas les prestations effectuées par des prestataires tiers (ou sous-traités à des tierces parties), même dans le cas où ceux-ci ont été intégrés ou utilisés pour la présente prestation, et y compris dans le cas où l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services a accompagné ou conseillé le Client.

D'une manière générale, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourra être responsable d'aucun préjudice indirect et/ou financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour laquelle raison que ce soit, suite à l'exécution d'une prestation demandée par le client. Dans tous les cas, le client reconnaît qu'il ne pourra pas demander de dommages intérêts.

Si la responsabilité de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services venait à être reconnue au titre d'un préjudice direct, le montant de l'indemnité ne saurait excéder la somme réglée par le client au titre de l'intervention. A ce titre, le client convient que, quels que soient les fondements juridiques de sa réclamation et de la procédure suivie pour la faire aboutir, la responsabilité éventuelle de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, à raison de l'exécution des prestations prévues au présent contrat, ou en rapport quelconque avec cette exécution, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le client prévu par le devis ou la commande.

12 – Avertissement

Les produits proposés par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sont des produits standard, connus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre de clients, mais ne sauraient répondre intégralement aux objectifs que le client s'est fixés.

Il appartient au client d'assister à une démonstration des logiciels et/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.

Pour palier tout problème de compatibilité avec des matériels et/ou logiciels existants il peut s'avérer nécessaire de rédiger un cahier des charges. Celui-ci sera rédigé conjointement avec le client et sera annexé au devis.

13 – Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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 laquelle 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 (voir article 6.3).

En cas de remplacement d'une pièce d'origine, elle devient la propriété de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services dès son enlèvement du site du client ou par sa conservation par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services sauf en cas de demande expresse du client avant le début l'intervention par écrit.
Dans les autres cas, la pièce remplacée restera la propriété du client.

14 – Tarifs et règlements

14.1 Tarifs

Les tarifs des prestations sont stipulés en euros et net de taxes. Ils incluent ce qui est spécifié sur le devis.

Pour toute prestation réalisée en atelier (dans les locaux de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services), il sera établi au préalable un devis définissant le contenu et le coût de la prestation.

Pour toute prestation réalisée sur site (domicile et/ou bureau et/ou locaux professionnels) du client, il sera établi au préalable un devis définissant le contenu et le coût de la prestation.

Ce devis est établi avant le début de chaque mission. Ce devis précisera l'adresse du client, le détail des prestations, le détail des produits nécessaires, les frais de déplacement ainsi que le coût total de l'intervention exprimé net de taxe. Ce devis précisera également la durée de validité de l'offre.

La durée de validité de l'offre ne pourra dépasser le délai de un mois.

Le devis et sa durée de validité seront fonction du diagnostic établi par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services au vu des éléments fournis par le client et sans démontage de machine ou matériels informatique, en fonction du stock de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services et de ses fournisseurs.

Les services sont fournis au prix en vigueur au moment de l'établissement du devis.

Si le client n'accepte pas le devis, il devra payer une indemnité de réalisation de devis. Cette indemnité comprend le diagnostic au taux horaire de l'intervention ponctuelle et le déplacement aux tarifs en vigueur à la date d'établissement du devis.

Autrement dit, l'indemnité de réalisation de devis comprend une étude tarifaire de la prestation de services demandés par le client sans recherche de panne. La recherche de panne est elle-même une prestation qui sera facturée par devis.

Toute intervention au domicile du client et dans nos locaux fera l'objet d'une facturation.

Le devis sera réalisé selon les moyens jugés appropriés par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

14.2 Règlements

Le règlement de la prestation par le client, dont le contenu, la durée et le montant ont été au préalable définis par un devis, est fait immédiatement et dans sa globalité (déduction faite de l'acompte déjà versé) à l'intervenant à la fin de l'exécution de la prestation.

Par application de l'article L 441-3 du Code de Commerce, toutes nos ventes, fournitures et toutes nos prestations sont payables à nos bureaux, au comptant, à la date de facturation.

Tout règlement doit être acquitté par chèque bancaire ou postal à l'ordre de : Assistance Informatique Prestation de Services, par virement ou en espèces.

L'encaissement de la totalité du paiement déclenche la facturation à la date d'encaissement.

La facture remise au client vaut pour bon de livraison.

Dans le cas où l'intervenant de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services ne pourrait exécuter en totalité ou en partie la prestation, du fait d'un manquement du client à l'une de ses obligations (voir article 9), le client devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité le montant dû pour la prestation, à l'intervenant.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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 prévus (pièces de rechange, frais de déplacement, ...).

Les tarifs des prestations sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi.

En cas de défaut, de retard, de rejet du paiement pour insuffisance de provision, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'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. Elles commenceront à courir, sans mise en demeure préalable du débiteur, dès l'expiration dudit délai visé par les présentes.

Les Parties conviennent expressément que ce taux est calculé prorata temporis par période d'un mois calendaire et que chaque mois entamé est comptabilisé comme mois entier.

Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

De même, le Prestataire pourra suspendre de plein droit, toutes les Prestations en cours et ce, quel que soient leur nature et leur niveau d'avancement. Cependant, cette suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du Contrat du fait du Prestataire, ni ouvrir un quelconque droit à indemnité pour le Client.

Le non-paiement ou le paiement partiel d'une facture implique que les objets et résultats des prestations de service restent entièrement la propriété physique et/ou intellectuelle de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services jusqu'au paiement de la totalité de la facture.

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services peut donc récupérer à sa convenance les objets qui lui appartiennent et supprimer les résultats de ses prestations même si elles avaient été partiellement payées.

14.3 Escomptes et remise

Il n'est prévu aucun escompte pour règlement anticipé. Les rabais et remises éventuels sont soumis uniquement à la discrétion de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services et ne sauraient en aucun cas devenir systématique.

15 – Restrictions

Pour les interventions sur site du client, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution de la prestation demandée si l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du client est non conforme aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur et/ou distributeur et/ou fournisseur, si les équipements ont fait état d'une manipulation anormale (volontaire ou non) ayant modifié leurs environnements physiques, et/ou de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité, et/ou de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le client, et/ou en cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation demandée; en cas d'événement accidentel, de force majeure ou d'une cause exonératoire limitant partiellement ou totalement l'accès des équipements pour lesquels le client a expressément demandé une prestation à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services notamment si les équipements sont inaccessibles pour quelque raison que ce soit, que les conditions d'alimentation électrique, téléphonique ou autres sont défectueuses ou s'il est impossible d'accéder au/dans le lieu de résidence du client ou dans le local ou lieu professionnel.

De même, l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services 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 et/ou si le client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant et/ou si le client ne dispose pas des manuels techniques et/ou 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 et/ou quel que soit le coût de la prestation.

16 – Informatique et liberté

Pour la mise en œuvre des prestations et son exécution l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, est amenée à recueillir auprès du client des données personnelles protégées par la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données personnelles demandées et les éventuelles conséquences à l'égard du client d'un défaut de réponse est précisé lors de leur(s) collecte(s).

Le client autorise l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse e-mail pour lui communiquer des offres commerciales.

Sauf mention expresse notifiée par écrit, le Client autorise AIPS à mentionner son nom et le nom sur une liste de références qu'il pourra diffuser auprès de ses prospects, par exemple sur les sites internet créés et exploités par l'entreprise Assistance

Informatique Prestation de Services, les brochures publicitaires ou le courrier commercial de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, etc.

Le responsable du traitement de ces données personnelles est l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, néanmoins, le client est informé que les données le concernant peuvent être transmises :

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services, pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;
 - aux partenaires commerciaux de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services qui interviennent dans la réalisation d'un produit ou un service souscrit par le client aux seules fins d'exécution de leurs obligations contractuelles vis-à-vis du client ou de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.
 - à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services;
 - vers des pays non membres de l'Union Européenne lorsque l'exécution du contrat le nécessite.
- Ces données sont principalement utilisées par l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services pour les finalités suivantes : gestion de la prestation, animation commerciale et études statistiques, enquêtes et sondages.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime, dans les conditions et limites prévues par les articles 38, 39 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

17 – Confidentialité des informations

L'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services s'engage à respecter une confidentialité sur l'ensemble des documents qui lui seront envoyés ainsi que sur toutes les conversations téléphoniques tenues lors de l'exécution des prestations de services.

Le Prestataire reconnaît que toute divulgation léserait les intérêts du Client et engagerait sa responsabilité, sauf si ces informations étaient déjà du domaine public.

De son côté, le Client s'engage à ne pas divulguer d'informations relatives au savoir-faire du Prestataire. Pour l'application de la présente clause, le Client répond de ses salariés comme de lui-même.

Cet engagement réciproque deviendra caduc si l'information tombe dans le domaine public en dehors de toute intervention de la partie qui aura reçu l'information.

En revanche, chaque partie est autorisée, notamment à titre de référence commerciale, à citer le nom de l'autre partie ainsi que d'une manière générale l'objet des prestations effectuées et les moyens techniques mis en œuvre conformément à l'article 16 de ces conditions générales.

Toute autre citation ne pourra être effectuée qu'après un accord de l'autre partie.

18 – Clause de juridiction

Le droit français est seul applicable.

Tous différends relatifs à la formation, la conclusion, l'interprétation ou l'exécution du contrat conclu entre les parties, seront, à défaut de règlement amiable, soumis exclusivement à la juridiction du tribunal de commerce dans le ressort duquel se trouve le siège social de Assistance Informatique Prestation de Services, quelles que soient les conditions contractuelles et le mode de paiement accepté, même en cas de référé, de demande incidentes d'appel en garantie ou de pluralité de défenseurs.

19 – Validité des conditions générales de vente

Toutes nouvelle version des conditions générales annule et remplace la précédente version.

La version en vigueur est disponible sur l'espace client du site Internet de l'entreprise Assistance Informatique Prestation de Services.

Les intitulés des articles du contrat ne sont destinés qu'à la commodité de la lecture et ne sauraient avoir l'effet sur l'interprétation des conditions générales de vente.

APS Assistance Informatique Prestations de Services
EURL au capital de 3 000 euros
750 691 545 RCS NANTERRE
Siège social : 73 rue de Suresnes, 92000 Nanterre