

Conditions Générales de Vente



PROXI-INFORMATIQUE

Au service des entreprises

Préambule

Les présentes conditions générales de vente (CGV) définissent les conditions dans lesquelles Proxi-Informatique, entreprise spécialisée dans la prestation de services informatiques à destination des artisans, indépendants, TPE/PME et particuliers.

Confidentialité et Propriété intellectuelle

- Proxi-Informatique garantit aux clients un respect total des informations confidentielles enregistrées sur les supports informatiques.
- Proxi-Informatique et le client s'engagent à ne pas divulguer aux tiers, directement ou indirectement, volontairement ou non, toute information confidentielle, quelle qu'elle soit, et dans quelque but que ce soit, sans l'autorisation écrite de l'autre partie au contrat.
- Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de Proxi-Informatique, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande. Les clients s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer à aucun tiers.
- Cependant, dans le cas où les supports informatiques du client contiendraient notamment des informations, données, images sanctionnées par la loi, Proxi-Informatique se réserve le droit d'en informer les autorités judiciaires compétentes.
- Enfin, l'entreprise Proxi-Informatique ne pourra être tenue responsable dans le cas où toute autorité judiciaire compétente lui demanderait de lui livrer les supports informatiques de clients qui contiendraient notamment des informations, des données, des images sanctionnées par la loi.

Article 1 - Acceptation des Conditions Générales de Vente :

Toute commande passée à Proxi-Informatique implique l'acceptation sans réserve des présentes CGV par le client. Ces conditions prévalent sur tout autre document du client, sauf accord écrit contraire. Proxi-Informatique se réserve le droit de modifier à tout instant ses conditions générales de vente dans le respect des dispositions légales.

Article 2 - Langue des CGV :

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 3 - Loi applicable :

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de prestations de services sont soumises au droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, l'acheteur s'adressera en priorité au vendeur pour obtenir une solution amiable.

Article 4 - Médiation et Tribunal compétent :

- Le client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes.
- En cas d'échec d'une procédure amiable, tout litige découlant des présentes conditions générales de prestations de services est de la compétence du Tribunal de Béziers, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article 5 - Définitions :

- Proxi-Informatique et le contenu de son site web est protégé par les droits du copyright.
- Proxi-Informatique applique les recommandations de la CNIL.
- Proxi-Informatique est une entreprise en statut d'entrepreneur individuel (auto-entrepreneur) dont le siège social est situé au 22 Avenue de Sérignan, Bureau and Co Béziers, 34500 Béziers en France. Proxi-Informatique effectue auprès des professionnels et particuliers, des services d'assistance, de conseils, de formation, de maintenance, d'installation, d'expertises et toutes autres prestations de services en relation avec les nouvelles technologies et l'informatique. Proxi-Informatique vend des produits informatiques et nouvelles technologies.
- On entend par « **CLIENT** » ou « **VOUS** » le bénéficiaire des prestations ou fournitures de Proxi-Informatique.
- On entend par « **PRESTATIONS** » les services assurés par Proxi-Informatique sur le lieu d'intervention défini par le « **CLIENT** ».
- On entend par « **PRODUITS** » les offres commerciales de Proxi-Informatique mises à disposition du « **CLIENT** » pour effectuer les « **PRESTATIONS** » ou en pick up.
- On entend par « **PANNES** », les problèmes de fonctionnement des équipements informatiques appartenant au « **CLIENT** » qui ne sont pas dus à un défaut externe, d'alimentation électrique ou de lignes téléphoniques défectueuses.
- On entend par « **MATERIEL** » les composants physiques constituant les équipements.
- On entend par « **LOGICIEL** » ou « **PROGRAMME** » les composants logiques utilisés pour le traitement des données informatiques.

Article 6 - Obligations et responsabilité de Proxi-Informatique :

- L'entreprise Proxi-Informatique s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au client, sauf dans les hypothèses où une interruption de service est expressément demandée par une autorité judiciaire compétente.
- Proxi-Informatique s'engage à fournir les moyens humains et matériels nécessaires à la bonne exécution de la prestation.
- Le client reconnaît que Proxi-Informatique n'est soumis qu'à une obligation de moyens pas de résultat.
- L'entreprise Proxi-Informatique ne sera pas tenue responsable pour tout retard ou inexécution des services lorsque la cause du retard ou de l'inexécution serait due à la survenance d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, tels qu'ils sont définis par la jurisprudence des tribunaux Français.
- Le client accepte expressément que Proxi-Informatique ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels intervenus lors de la réalisation des prestations.
- Le client a eu connaissance de ce que sa propre intervention ou celle de Proxi-Informatique sur un de ses équipements entraîne une rupture de la garantie du constructeur et/ou du distributeur et/ou du fournisseur auprès duquel le client a acquis ses équipements et à laquelle ne se substitue pas une quelconque garantie de Proxi-Informatique.

Article 7 - Obligations et responsabilité du client :

- Le client reconnaît que l'ensemble des frais afférents au site ou au lieu de l'intervention reste à sa charge (électricité, frais de téléphone, Internet, etc.).
- Le client s'engage à établir et à entretenir un environnement optimal et parfaitement accessible afin que le technicien de Proxi-Informatique puisse intervenir dans les meilleures conditions sur le site sans risque de bris d'objet.
- Le client se chargera de déplacer ou de nettoyer tous éléments considérés d'un avis raisonnable par l'intervenant comme gênant pour assurer les prestations.
- Le client s'engage à tenir à disposition de Proxi-Informatique l'ensemble de la documentation technique remis par les fabricants et/ou distributeurs et/ou fournisseurs notamment les supports numériques d'installation, les numéros de licences, etc. et se doit d'informer le technicien sur l'historique de l'apparition de la panne.

- Le client s'engage à faciliter l'accès sur site à Proxi-Informatique en lui réservant une place de stationnement à proximité du lieu d'intervention. Si Proxi-Informatique est obligé d'engager des frais pour se stationner, ceux-là pourront être ajoutés à¹ la facture finale.

Article 8 - Données d'entreprise et personnelles :

- Le Client accepte que Le Prestataire récolte les données suivantes : Nom, Prénom du contact, Coordonnées de l'entreprise, Date de naissance, E-mails, Numéros de téléphone, Coordonnées Bancaire
- Pour : Contacter le client à des fins commerciales ou non commerciales, Constituer son registre client et le maintenir à jour, Recevoir les newsletters du prestataire contenant des informations commerciales et/ou non commerciales, Permettre le règlement tous services fournis par Proxi-Informatique.

Article 9 - Validité contractuelle des informations :

Les photos et textes des articles représentés sur le site Internet de l'entreprise Proxi-Informatique n'ont pas de caractère contractuel. Les informations figurant sur le site ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs et partenaires commerciaux Proxi-Informatique ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices.

Article 10 - Loi Informatique et Liberté :

En vertu des dispositions de la Loi Informatique et Liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant. Proxi-Informatique s'engage à être en conformité RGPD.

Article 11 - Contenu des prestations :

- Proxi-Informatique propose ses services dans les domaines du conseil, de la fourniture (en rapport ou non avec une intervention ou prestation commandée), l'installation, la formation, la maintenance et le dépannage des équipements numériques du marché.
- Cette prestation de service peut être effectuée à distance (par téléphone ou prise en charge réseau), dans les locaux de Proxi-Informatique, au domicile du client ou sur le site de l'entreprise sur les équipements appartenant au client.
- Le client doit pouvoir fournir à Proxi-Informatique tous les documents des fabricants et/ou distributeurs et l'ensemble des licences logiciels enregistrées sur l'équipement afin de pouvoir effectuer une réinstallation propre si nécessaire.
- Le cas échéant, Proxi-Informatique peut vous assister en toute confidentialité à la mise en conformité des licences obligatoires.
- Proxi-Informatique peut immédiatement cesser l'intervention s'il considère que les conditions de travail sur le site sont de nature à mettre sa sécurité en danger.
- Dans tous les cas où la prestation est interrompue par Proxi-Informatique pour quelque cause que ce soit, la prestation sera due avec une facturation minimale d'une heure.

Article 13 - Rayon d'action :

L'entreprise Proxi-Informatique intervient dans un rayon de 45 minutes autour de la ville de Béziers (34500). Toutefois, cette zone peut être étendue pour certains cas et les modalités seront soumises au client avant l'acceptation d'une quelconque intervention.

Article 14 - Pénalités financières :

Le client s'expose à des pénalités financières dans les cas suivants :

- Non-paiement du service
- Résiliation anticipé

1

- Frais bancaire dû à un rejet de la part de la banque du Client
- Frais de recouvrement lié au non-paiement du client montant pénalité

Frais de dossier : 40 € / facture

Frais de rejet bancaire : 15,80 € / rejet bancaire

Pénalité de retard : pénalités de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légale en vigueur en France (Article L 441-10, alinéa 12 du Code de Commerce) majoré de 10 points

Article 15 - Délai de rétractation et remboursement

- L'acheteur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.
- Le professionnel doit rembourser l'acheteur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les 14 jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision de l'acheteur de se rétracter (C. consom., art. L. 221-24), sauf retard justifié.
- Conformément à l'article L. 242-4 du code de la consommation, lorsque le professionnel n'a pas remboursé les sommes versées par l'acheteur, les sommes dues sont de plein droit majoré :
- Du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard 10 jours après l'expiration du délai de 14 jours énoncé ci-dessus,
 - de 5 % si le retard est compris entre 10 et 20 jours,
 - de 10 % si le retard est compris entre 20 et 30 jours,
 - de 20 % si le retard est compris entre 30 et 60 jours,
 - de 50 % entre 60 et 90 jours,
 - et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'à concurrence du prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

Article 16 - Devis, tarifs et paiements :

- Pour les services donnant lieu à l'établissement d'un devis préalable, la vente ne sera considérée comme définitive qu'après établissement d'un devis par le prestataire et envoi à l'acheteur de la confirmation de l'acceptation de la commande.
- Les devis établis par le prestataire ont une durée de validité de 30 jours.
- Les prix sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières expresses propres à la vente, les prix des prestations effectuées sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande. Ils sont exprimés en monnaie légale et stipulés toutes taxes comprises. La société Proxi-Informatique s'accorde le droit de modifier ses tarifs à tout moment.
- Toutes prestations réalisées par Proxi-Informatique en accord avec le client donne lieu à une facturation minimale d'une heure et ce quelle que soit la durée de l'intervention et quel que soit le résultat de celle-ci, au-delà, toute heure entamée sera due. Le déplacement entraîne une facturation supplémentaire en fonction de la distance à parcourir ainsi que de la tranche horaire du rendez-vous. Dans la plupart des cas, la facturation minimale engendrée par le déplacement pourra être récupérée sur la facture finale.
- Les tarifs indiqués comprennent la prestation réalisée pour le client. Ils sont stipulés sur la facture qui fait office de fiche d'intervention et sont payables à la fin de la prestation.
- Sur demande du client ou pour toute prestation dont le coût serait supérieur à 50 € pour les particuliers un devis préalable sera établi et le travail effectué après signature et acceptation de ce dernier.
- Il est entendu que le technicien de Proxi-Informatique ne pourra intervenir que sur la prestation commandée lors de la prise du rendez-vous.
- Tous travaux supplémentaires feront l'objet d'un avenant daté et signé par le client ou son représentant.
- Le règlement est fait en globalité par virement, carte bancaire ou en espèces directement à Proxi-Informatique.
- Proxi-Informatique permet au client de bénéficier, s'il le souhaite, des prestations sur son lieu de résidence ou de travail.
- Proxi-Informatique intervient sur demande expresse du client après avoir convenu du type de prestation à réaliser, d'une date, d'une tranche horaire et d'un lieu de rendez-vous.
- Avant la mise en œuvre de toute prestation, Proxi-Informatique se réserve le droit de demander à son 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.
- Dans le cas où la prestation n'aurait pas pu être effectuée pour les raisons suivantes :
 - Absence non signalée du client au moins 2 heures avant le rendez-vous.
 - Absence d'un représentant légal majeur.

- Absence de moyen de paiement immédiat.
- Proxi-Informatique s'engage à prévenir le client en cas de retard imprévu ou de report dû à une cause d'empêchement majeur, en aucun cas, un retard d'exécution ne peut entraîner la résiliation de la commande ni donner lieu à un geste commercial.
- Proxi-Informatique s'engage en cas de surcoût imprévisible de l'intervention à en informer préalablement le client qui pourra alors décider d'interrompre la prestation. En cas de refus du client, Proxi-Informatique sera dans l'obligation de facturer la durée déjà réalisée de la prestation au tarif prévu et avec un minimum d'une heure d'intervention.
- En cas de retard de paiement pour les clients professionnels, il sera appliqué une pénalité d'un montant égal au taux d'intérêt légal, calculé sur le montant de la totalité des sommes dues, en vertu des dispositions de l'article L. 441-6 du Code de Commerce, plus 40€ pour frais de recouvrement.

Article 17 - Durée des contrats :

Sauf mentionné et précisé dans le contrat de prestation de service. Tous les contrats signés avec Proxi-Informatique hors vente de matériel sont à durée minimum de 1 an avec reconduction tacite à date anniversaire.

Article 18 - Condition de résiliations de contrat de service :

- Le client peut à tout moment faire une demande de résiliation de ses contrats.
- Le client à un délai maximum de deux mois de préavis avant la date anniversaire de son / ses contrats de service(s) pour faire une demande de résiliation. Sa demande devra être faite dans un premier temps par mail et dans un deuxième temps par lettre recommandée avec accusé de réception signée et datée.
- Une fois la lettre reçue, Le Client reçoit un mail de confirmation. Il aura alors une durée de 72 heures jour ouvré pour s'assurer d'être en possession de toutes ses données.
- Si le client n'émet aucune demande de résiliation du contrat, celui-ci se renouvellera tacitement pour une période de 1 an à date anniversaire.
- Si le Client effectue une demande de résiliation dans le délai des deux mois avant renouvellement annuel. Sa demande ne sera prise en compte que pour l'année suivante.
- Le client pourra toujours soumettre une demande d'arrangement à l'amiable auprès du prestataire sans obligation d'acceptation de sa part.
- Le prestataire peut mettre fin au service si celui-ci devient inapplicable (matériel hors garantie, logiciel plus maintenu par le fournisseur, plus mises à jour, failles de sécurités non couvertes par le fournisseur...). Il en fera part au client et lui proposera si possible une solution alternative.

Article 19 - Fourniture et matériel :

- Afin de faciliter les démarches d'acquisitions de matériel, l'entreprise Proxi-Informatique est à même de proposer aux clients les fournitures nécessaires sur devis valable 30 jours sauf modification tarifaire du fabricant. Dans ce cas, Proxi-Informatique se réserve le droit de corriger le devis et d'en soumettre un nouveau au client.
- Un acompte du prix d'achat du matériel sera demandé lors de la signature du devis et le reste de la prestation sera facturé à la livraison.
- Proxi-Informatique reste propriétaire de la marchandise jusqu'au versement total du prix d'achat du matériel.
- L'acheteur est responsable des marchandises dès livraison. En cas de règlement différé, quel que soit la cause, le client s'engage à souscrire, sans délai, un contrat d'assurance garantissant la perte, le vol ou la destruction du matériel, au bénéfice de Proxi-Informatique.
- Proxi-Informatique ne peut être tenu responsable en cas de rupture de stock du fabricant ou de fin de production, mais fera le nécessaire afin de proposer un produit équivalent au même prix avec l'accord du client.
- En cas de refus du client, l'acompte sera restitué sans aucune autre forme de dédommagement que ce soit.
- Proxi-Informatique ne peut être tenu responsable en cas de retard de livraison incombant au fournisseur du matériel.
- Le client peut directement acheter son matériel sur Internet chez nos partenaires commerciaux, dans ce cas les conditions générales de vente appliquées sont celles décrites sur le site marchand du partenaire.

Article 21 - Acquisition de licence :

Proxi-Informatique assurera le bon fonctionnement d'une licence pendant une durée minimale de 1 an, comme une garantie classique. Proxi-Informatique ne saurait être tenu responsable de tout problème lié à l'acquisition d'une licence passé ce délai (toutefois nous restons à l'écoute de nos clients et nous tenterons de résoudre tout problème dans la limite du possible). Cette disposition est prise à cause d'éventuelles politiques commerciales pouvant être changées à tout moment par certains éditeurs de logiciels.

Article 22 - Garanties :

- La garantie du matériel distribué et/ou installé par Proxi-Informatique est celle accordée par les fournisseurs et fabricants. En la matière, les règles générales du droit sont applicables. Toutefois passé un délai de deux ans après la date d'achat, Proxi-Informatique pourra selon les cas, demander une participation forfaitaire raisonnable au client pour couvrir un temps de recherche, un temps de traitement de dossier SAV auprès du fabricant ou tout autre frais en lien avec la prise en charge de la garantie fabricant supérieur à deux ans. Il est à préciser que le client peut simplement choisir de rentrer en contact directement avec le fabricant afin d'éviter les éventuels frais précités.
- Proxi-Informatique se réserve le droit de refuser d'installer un produit n'étant pas un produit d'origine. Les garanties ne s'appliquent pas lorsque le produit n'est pas conforme à l'usage auquel il est destiné et/ou lorsque les conditions d'entretien et d'utilisation ne sont pas respectées.
- Seules les factures payées peuvent donner droit à une garantie. Les réclamations éventuelles doivent nous parvenir au plus tard 15 jours après la fin de la prestation. Passé ce délai, Proxi-Informatique décline toute responsabilité quant aux conséquences prouvables directes ou indirectes de ses prestations.

Article 23 - Conditions spécifiques liées aux optimisations systèmes :

- Proxi-Informatique se réserve le droit de refuser toute demande d'optimisation si le technicien juge qu'il y a un risque quelconque.
- Le résultat d'une optimisation système est variable selon de nombreux facteurs et il n'est pas toujours possible de prévoir un résultat précis.

Article 24 - Pertes de données et d'exploitation :

- Dans le cadre des prestations de services effectuées, le client reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de Proxi-Informatique ne peut donc être engagée.
- Proxi-Informatique ne saurait être inquiété pour les conséquences directes ou indirectes qui entraîneraient le mauvais fonctionnement ou le non-fonctionnement du matériel du client. L'emploi des équipements se fait sous la direction et le contrôle exclusif du client.
- Le client est censé effectuer des sauvegardes régulières de ses données sensibles.
- Proxi-Informatique ne peut en aucun cas être porté responsable des pertes d'informations, de fichiers et de toutes autres données inscrites sur les supports de stockage de masse à la suite de son intervention.
- Proxi-Informatique est à même de proposer des solutions diverses solutions de sauvegarde.
- Par ailleurs, en cas de perte de données, le client ne peut en aucun cas réclamer des dommages et intérêts relatifs à une quelconque valeur des données enregistrées sur les disques ou supports de sauvegarde. Le cas échéant, l'indemnité relative aux dommages et intérêts ne pourra pas être supérieure au montant de la prestation.
- Proxi-Informatique ne peut être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel relatif à ces données résultant pour quelque cause que ce soit de l'intervention du technicien sur les supports informatiques du client.
- Proxi-Informatique ne pourra être tenu responsable en cas de perte d'exploitation due à une défaillance logicielle, matérielle ou d'énergie en cours ou hors intervention pouvant entraîner l'arrêt involontaire ou nécessaire de la production pour une durée indéterminée.
- Proxi-Informatique se réserve le droit d'intervenir ou non en cas de risque d'arrêt de production sans accord signé d'un responsable.
- Proxi-Informatique ne pourra être tenu responsable d'une panne résultant d'une demande du client d'installer une carte ou un périphérique défectueux lui appartenant.
- Proxi-Informatique n'est légalement pas autorisé à installer des copies de logiciels sans licence officielle.
- Proxi-Informatique ne pourra placer sur le matériel du client que des logiciels commerciaux certifiés, des freewares ou sharewares, des démonstrations ainsi que tous les pilotes matériels nécessaires au bon fonctionnement.