

INFO-PRO PME

Entreprise Unipersonnelle à responsabilité limitée
Au capital social de 7.500 euros
Située au 34 rue de Bagneaux à Saint Jean de la Ruelle (45140)
RCS Orléans 537 638 918

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE LIVRAISON

1. Objet et acceptation des condition générales

Les présentes conditions générales de vente constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code du Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société INFO-PRO PME (ci-après désignée « **INFO-PRO PME** ») fournit aux clients professionnels et aux clients particuliers (ci-après désignés les « **Clients** ») qui lui en font la demande, via le site internet d'INFO-PRO PME, les réseaux sociaux, par prospection, par contact direct ou via un support papier, les services suivants :

- Vente et installation de matériels informatiques et/ou connectés (neuf ou d'occasion)
- Location de matériels informatiques et/ou connectés (neuf ou d'occasion);
- Prestations de service et/ou maintenance informatique ;
- Vente et/ou abonnement et installation de logiciels informatiques (boite, en mode SAAS, licence dématérialisée ou encore d'occasion)

(Ci-après désignés les « **Services** »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par INFO-PRO PME auprès des Clients, quelles que soit les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Toute validation d'un Devis tel que défini ci-après emporte acceptation pleine et entière des présentes conditions générales. Toute acceptation sous réserve est considérée comme nulle et non avenue.

INFO-PRO PME se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes conditions générales de vente. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de l'envoi au Client du Devis, tel que défini ci-après.

2. Commande des Services

Les ventes de Services ne sont parfaites qu'après établissement d'un devis (ci-après désigné « **le Devis** ») et acceptation expresse et par écrit de la commande du Client par INFO-PRO PME, matérialisé par un accusé de réception d'INFO-PRO PME et acceptation du Devis.

Sauf mention contraire dans le Devis, celui-ci constitue une offre de vente valable pendant 15 (quinze) jours calendaires à compter de son envoi. A défaut de validation par le Client dans ce délai, l'offre de vente sera caduque. Le Client qui souhaite accepter l'offre doit ainsi valider le Devis dans le délai ci-dessus par tout moyen écrit utile et notamment par email. Cette validation emporte formation du contrat de vente.

Néanmoins, dans l'hypothèse où la validation du Client interviendrait entre le 28 du mois de l'offre de vente et le 4 du mois suivant, le montant du Devis serait susceptible d'être modifié en fonction de la modification tarifaire des fournisseurs d'INFO-PRO PME.

La commande est validée par mail par INFO-PRO PME dès réception du paiement d'un acompte de 30 (trente) % du prix de la commande par le Client, tel que prévu à l'article « Prix et modalités de paiement ». Toute commande validée est ferme et définitive et ne peut pas être annulée. A défaut, à titre de clause pénale, cette somme représentant 30 (trente) % du prix de la commande restera due à INFO-PRO PME.

Les éventuelles modifications de la commande demandées par le Client ne seront prises en compte, dans la limite des possibilités d'INFO-PRO PME, que si elles sont notifiées par écrit, 10 (dix) jours au moins avant la date prévue pour la fourniture de Services commandés, après signature par le Client d'un bon de commande spécifique et ajustement éventuel du prix.

INFO-PRO PME

Entreprise Unipersonnelle à responsabilité limitée
Au capital social de 7.500 euros
Située au 34 rue de Bagneaux à Saint Jean de la Ruelle (45140)
RCS Orléans 537 638 918

3. Tarifs et modalités de paiement

a. Tarifs

Sauf mention contraire, le tarif des Services est indiqué en euros, hors taxes et toutes taxes comprises dans le Devis de commande.

Ce prix est susceptible de varier en fonction de la date de validation du Client, comme prévu au 3^{ème} paragraphe du 2.

Le prix n'inclut pas le transport, les frais de douane et les assurances, ces frais (ci-après désignés « les **Frais de livraison** ») qui peuvent s'appliquer. Ces Frais de livraison restent à la charge du Client et sont également indiqués dans le Devis.

Néanmoins, les Frais de livraisons sont pris en charge par INFO-PRO PME en cas de remise exceptionnelle au profit du Client indiquée sur le Devis.

INFO-PRO PME se réserve le droit, à sa libre discrétion et selon des modalités dont elle sera seule juge, de proposer des offres promotionnelles ou réductions de prix.

Par ailleurs, INFO-PRO PME facturera 90 euros HT de l'heure dans le cadre d'une prestation de maintenance téléphonique et/ou sur site hors contrats dument signés pouvant inclure cette prestation.

INFO-PRO PME rappelle que son standard téléphonique est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h (ci-après désignées les « **Heures Ouvrées** »). Dès lors, toute sollicitation du Client en dehors des Heures Ouvrées sera facturée 90 euros HT de l'heure avec une majoration de 25 %.

Les prestations de maintenance téléphonique et/ou sur site sur site sont facturées à minima 1h, puis décomptée par tranche de 30 minutes.

b. Conditions de paiement

Pour chaque commande, une première facture correspondant à 30 (trente) % du prix de la commande est émise à la validation du Devis et une seconde facture correspondant au solde de la commande et aux Frais de livraison est émise à la livraison des Services.

La livraison des Services est fixée à la date de signature de la fiche de livraison telle que définie à l'Article 7 des présentes conditions générales.

Sauf mention contraire, les factures sont transmises par email ou par voie postale et sont payables à réception.

Les factures sont émises et adressées au Client dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la fourniture du Service.

Les modes de paiement sécurisés suivants sont utilisés :

- Par chèque bancaire.
- Par virement.
- Par prélèvement.
- Par carte bancaire.

Aucun frais supplémentaire, supérieur aux coûts supportés par INFO-PRO PME pour l'utilisation d'un moyen de paiement ne pourra être facturé au Client.

c. Retard de paiement

Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans mise en demeure préalable : (i) la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate, (ii) la facturation au profit de INFO-PRO PME d'un intérêt de retard au taux de 3 (trois) fois le taux de l'intérêt légal français, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par le Client, outre une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) euros au titre des frais de recouvrement.

d. Absence de compensation

Sauf accord exprès, préalable et écrit d'INFO-PRO PME, et à condition que les créances et dettes réciproques soient certaines, liquides et exigibles, aucune compensation ne pourra être valablement effectuée par le Client entre d'éventuelles pénalités pour retard dans la fourniture

INFO-PRO PME

Entreprise Unipersonnelle à responsabilité limitée
Au capital social de 7.500 euros
Située au 34 rue de Bagneaux à Saint Jean de la Ruelle (45140)
RCS Orléans 537 638 918

des Services commandés ou non-conformité à la commande, d'une part, et les sommes par le Client à INFO-PRO PME au titre de l'achat desdits Services, d'autre part.

4. Livraisons de produits

Le Client est expressément informé et accepte que :

- (i) Il supporte l'ensemble des risques afférents à la livraison de produits, en ce compris les risques afférents au chargement de produits par le transporteur sélectionné par INFO-PRO PME ou par un grossiste d'où les produits proviennent directement. Il lui appartient de souscrire toutes assurances éventuellement nécessaires à ce titre. Ce transfert des risques est sans incidence sur le transfert de propriété prévu à l'article 6.
- (ii) Il lui appartient de vérifier les produits livrés dès réception et de formuler immédiatement toutes réserves et réclamations utiles à l'attention du transporteur, notamment en cas de dommage subi par les produits.
- (iii) Toute réclamation quant à la conformité ou la quantité des produits livrés devra être adressée à INFO-PRO PME par mail ou lettre recommandée avec accusé de réception dans les 15 (quinze) jours calendaires suivant la livraison. A défaut, elle ne pourra pas être prise en compte.

Le Client devra impérativement dater et signer le récépissé de livraison sur lequel il devra aussi apposer le cachet de son entreprise ainsi que le nom du signataire. En cas de non-respect de la procédure susvisée, les réclamations du Client seront rejetées.

5. Réserve de Propriété

Les produits demeurent la propriété d'INFO-PRO PME jusqu'au parfait encaissement de l'intégralité du prix de la commande des Services (en ce compris les Frais de livraison) par INFO-PRO PME. En cas de non-paiement à l'échéance d'une somme quelconque due par l'Acheteur, INFO-PRO PME est en droit de reprendre immédiatement les produits livrés et l'Acheteur est tenu de les restituer à première demande.

Dans le cadre de la vente et/ou d'un abonnement de logiciels informatiques, le Client reconnaît que INFO-PRO PME ne transfère pas la propriété dudit logiciel et qu'il ne lui est vendu qu'un droit d'utilisation dudit logiciel.

6. Garantie des matériels et des logiciels

La seule garantie accordée par INFO-PRO PME, concernant les matériels et les logiciels, est celle attribuée par chaque constructeur à ses propres produits. Toute (s) anomalie (s) constatée (s) sur les produits, devront faire l'objet d'un retour au service après-vente de l'entreprise assurant la garantie dudit produit, et ce, à la charge du Client.

Le Client est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par lui-même ou un tiers, entraîne irrévocablement la rupture de la garantie constructeur et/ou éditeur.

En aucun cas, l'intervention d'INFO-PRO PME ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour quelque raison que ce soit.

7. Modalités de fourniture des Services

Les services sont fournis dans toute la France (Métropole et DOM-TOM).

Néanmoins, la fourniture des Services pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le Client, sous réserve d'un préavis d'1 (un) mois, aux frais exclusifs de ce dernier.

De même, en cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture des Services, dûment acceptées par écrit par INFO-PRO PME, les coûts liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire, sur devis préalablement accepté par le Client.

A l'issue de la fourniture des Services, le Client s'engage à signer un document attestant de la correcte réception des Services (ci-après désignée la « **Fiche de Livraison** »). Les Services seront réputés conformes à la commande à la signature de la Fiche de Livraison.

Dans l'hypothèse où le Client ne signe pas la Fiche de Livraison dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de son émission ou de son envoi, la Fiche de Livraison est réputée comme acceptée, purement et simplement, par le Client.

INFO-PRO PME

Entreprise Unipersonnelle à responsabilité limitée
Au capital social de 7.500 euros
Située au 34 rue de Bagneaux à Saint Jean de la Ruelle (45140)
RCS Orléans 537 638 918

Si pendant le délai de deux (2) jours ouvrés susmentionné, le Client émet des réserves ou des réclamations par écrit avec tout justificatif y afférent, il s'engage toutefois à régler les Services qui ne sont pas concernés par les réserves et réclamations éventuels.

A réception des réserves et réclamations correctement formulés dans le respect des conditions susmentionnées, INFO-PRO PME s'engage à faire lever les réserves et réclamations dans les plus brefs délais.

Aucune réclamation et aucune réserve ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

8. Données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Fournisseur. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Fournisseur. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Fournisseur s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « *Privacy Shield* », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : rgpd@ippme.fr. En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

9. Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

L'exécution de l'obligation est suspendue pendant toute la durée de la force majeure si elle est temporaire et ne dépasse pas une durée de 15 (quinze) jours. Par conséquent, dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre le plus rapidement possible l'exécution normale de leurs obligations contractuelles. A cet effet, la Partie empêchée avisera l'autre de la reprise de son obligation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire. Si l'empêchement est définitif ou dépasse une durée de 15 (quinze) jours calendaires, les présentes seront purement et simplement résolues de plein droit, sans sommation, ni formalité.

INFO-PRO PME

Entreprise Unipersonnelle à responsabilité limitée
Au capital social de 7.500 euros
Située au 34 rue de Bagneaux à Saint Jean de la Ruelle (45140)
RCS Orléans 537 638 918

10. Limites des Services d'INFO-PRO PME

INFO-PRO PME se réserve le droit de refuser et/ou de cesser l'exécution totale ou partielle de la prestation demandée, dans les cas suivants :

- Si l'installation et/ou l'utilisation des équipements (matériels et/ou logiciels) du Client, ne sont pas conformes aux prescriptions du constructeur et/ou éditeur ;
- Si les conditions de travail risquent de mettre en danger la sécurité de l'intervenant ;
- Si les équipements ont été volontairement ou involontairement modifiés par le Client ;
- Dans l'impossibilité d'accéder de façon facile et/ou rapide aux différents équipements par l'intervenant, ne permettant pas à celui-ci d'exécuter la prestation demandée dans les meilleures conditions ;
- Si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies ;
- Si le Client ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels.

Dans tous ces cas, le montant total de la prestation sera entièrement et immédiatement dû, quelle qu'en soit la cause qui aura empêché l'exécution.

11. Obligation d'INFO-PRO PME

Les appels Clients signalant une anomalie et/ou une panne à notre service technique, joignable au 02 46 65 02 76, seront pris en compte 10 H / 24 H et 5 J / 7 J. La période de couverture standard est de 10 heures consécutives, soit de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi uniquement. Les jours fériés et non ouvrés sont exclus de cette période.

Par dérogation au paragraphe ci-dessus, les contrats signés entre INFO-PRO PME et les Clients pourront prévoir une extension de la période de couverture du standard et des jours calendaires d'intervention de INFO-PRO PME.

Par ailleurs, INFO-PRO PME s'engage :

- À fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des prestations, en conformité avec les pratiques communément admises par la profession ;
- À garder strictement confidentielles toutes les informations portées à leur connaissance dans le cadre de la prestation et notamment le secret médical, et ce pour une durée indéterminée.

De convention expresse entre les Parties, INFO-PRO PME, n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultat.

12. Obligation du Client

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 INFO-PRO PME.

Le Client s'engage à donner libre accès au (x) matériel (s) et/ou aux locaux dès l'arrivée du technicien sur le site, à lui fournir au besoin, l'accès à tout support (s) technique (s) pouvant l'aider à traiter la panne ; dans l'éventualité, où le technicien ne pourrait accéder au(x) matériel (s) et/ou aux locaux, INFO-PRO PME ne pourra être tenue pour responsable de la perte d'activité occasionnée par la non-résolution de (s) incident (s) ayant motivé (s) son déplacement.

Le Client s'engage à préparer et à maintenir les lieux d'utilisation des matériels conformes aux prérequis des constructeurs et/ou des éditeurs.

13. Limites de responsabilité d'INFO-PRO PME

La responsabilité de INFO-PRO PME est strictement et clairement limitée à la mise à disposition de moyens humains et/ou techniques, permettant l'exécution des prestations pour lesquels elle aura été sollicitée.

Cette dernière ne pourra être tenue responsable :

- Des conséquences et/ou dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, des pannes (destruction et/ou pertes de fichiers totale ou partielle, pertes de logiciels, erreurs, infection virale, erreurs logicielles, etc.). En conséquence, le Client prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles ;

INFO-PRO PME

Entreprise Unipersonnelle à responsabilité limitée

Au capital social de 7.500 euros

Située au 34 rue de Bagneaux à Saint Jean de la Ruelle (45140)

RCS Orléans 537 638 918

- Des perturbations occasionnées pendant l'intervention du/des technicien (s), celles-ci font parties intégrantes de la remise en état des services ;
- Des conséquences dues à des événements indépendants de sa volonté (grèves, catastrophes naturelles, incendies, vol, vandalisme, retards imputables aux fournisseurs, etc.) et/ou de l'immobilisation du matériel pendant la période de réparation, rendant impossible le dépannage

Les Parties conviennent, de façon expresse, que tout préjudice commercial, financier ou toute autre action dirigée contre le client par un tiers, quels qu'en soient sa nature, les fondements ou les modalités, ne pourront engager la responsabilité de INFO-PRO PME.

14. Dispositions finales

Les présentes conditions générales sont régies par la loi française. Tout litige pouvant survenir entre INFO-PRO PME et le Client est de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'ORLEANS. Cette attribution de compétence s'applique en cas de pluralité de défendeurs et demandes -même incidentes- en intervention forcée ou appel en garantie. INFO-PRO PME se réserve, toutefois, le droit d'assigner le Client devant les tribunaux du domicile ou du siège social de ce dernier.