

Article 1 : Définitions

HI-TECH DEPANNE est une société de services, de conseils, de dépannage en informatique, 16, rue Baudin, 11100 Narbonne, enregistrée au R.C.S. sous le numéro 510 338 254. HI-TECH DEPANNE a pour activité les services informatiques de proximité dédiés aux Particuliers, Commerçants, Artisans, Professions libérales, T.P.E., P.M.E et P.M.I. CLIENT représente le bénéficiaire des PRESTATIONS demandées à HI-TECH DEPANNE. PRESTATIONS signifie les services délivrés au CLIENT par HI-TECH DEPANNE.

Article 2 : Objet

HI-TECH DEPANNE exécute les PRESTATIONS soit sur le site du CLIENT (à domicile ou sur le lieu de Travail et à défaut dans l'entreprise), soit dans ses locaux, soit en téléassistance (assistance à distance). Toute prestation donnera lieu à la rédaction d'un contrat précisant la nature des travaux, les précisions de la prestation seront définies sur le devis, bon pour commande et autres documents.

HI-TECH DEPANNE intervient sur site uniquement à la demande du CLIENT ou si pour des raisons techniques le matériel nécessite un retour en atelier, le CLIENT autorise l'enlèvement de celui-ci.

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 HI-TECH DEPANNE ne peut pas exécuter l'intervention pour la cause de l'absence du CLIENT ou que son représentant n'est pas présent sur le lieu de rendez-vous à la date et à l'heure convenue(s), HI-TECH DEPANNE se réserve le droit de facturer le coût des frais de déplacement défini sur le devis, bon pour commande ou autres documents.

L'annulation de l'intervention par le CLIENT ou HI-TECH DEPANNE est possible sur appel téléphonique au minimum deux heures avant la date et l'heure d'intervention.

Article 3 : Application des conditions générales de vente et prestations de services

Les présentes conditions générales de prestations de services sont portées à la connaissance du CLIENT par lien hypertexte sur la page d'accueil du site www.hi-tech-depanne.fr à la rubrique «CGV» et par une copie fournie au client au moment de la signature du devis, bon de commande ou autres documents, avec la mention lu et accepté par lui et un représentant de la société HI-TECH DEPANNE.

En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du client à ces conditions générales de prestations de services.

Article 4 : Description des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de HI-TECH DEPANNE sont destinées à : conseiller, assister, informer, (...), le CLIENT ou toute personne désignée par lui ; l'interlocuteur sera le CLIENT ou toute personne désignée par lui. à aider à l'installation, à la configuration, à l'optimisation, au dépannage, (...), des équipements (matériels, logiciels) appartenant au CLIENT.

Cette liste est non exhaustive, et HI-TECH DEPANNE est libre de supprimer, modifier, ajouter tout service qu'il jugera utile afin de s'adapter à la demande du marché ou d'assurer une qualité de service optimale de ses PRESTATIONS. Pour des raisons de qualité de ses services, HI-TECH DEPANNE commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS.

Le CLIENT est libre d'acheter le matériel nécessaire à la réalisation de la prestation chez tout autre fournisseur que HI-TECH DEPANNE, le matériel alors ne sera pas garanti par HI-TECH DEPANNE, le CLIENT prend à sa charge la gestion de cette garantie. L'installation, la configuration du matériel non acheté chez HI-TECH DEPANNE devra être dans son emballage d'origine et une présentation de la facture d'achat sera demandée. Sinon, cela entraînera une surfacturation de la prestation de 30%.

Article 5 : Limite des interventions

Pour les interventions sur site du CLIENT, HI-TECH DEPANNE se réserve le droit de suspendre l'exécution de la PRESTATION demandée

- si l'installation, l'utilisation des équipements (matériels, logiciels) du CLIENT est non conforme aux prescriptions du constructeur, éditeur, distributeur, fournisseur.

- si l'intervenant est de l'avis que les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité.

Conditions générales de vente

HI-TECH Depanne

SARL au Capital de 1.000 € RCS NARBONNE - APE : 6312 Z –TVA intracommunautaire FR4551033825400020

SIRET 510 338 254 00020- Siège Social : 16, rue Baudin – 11100 Narbonne (France)

- si de l'avis de l'intervenant les équipements semblent avoir été volontairement modifiés par le CLIENT.

En cas d'impossibilité à l'intervenant d'accéder de façon facile, rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la PRESTATION demandée.

De même, HI-TECH DEPANNE se réserve le droit de suspendre la PRESTATION demandée par le CLIENT si les conditions d'interventions sont différentes de celles qui avaient été prédéfinies ou si le CLIENT ne dispose pas des licences d'utilisation des logiciels lui appartenant ainsi que des manuels techniques d'utilisation fournis par les constructeurs.

En cas de livraison de matériel sans installation, les réclamations sur le vice apparent ou sur la non-conformité du produit livré ou du produit commandé doivent être formulées par écrit dans les sept jours à partir de la réception des produits. Il appartient au client de fournir toutes justifications quant à la réalité des vices ou anomalies constatées. Il devra laisser à HI-TECH DEPANNE toute facilité pour procéder à la constatation de ce vice et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin.

Article 6 : Limites de responsabilité de HI-TECH DEPANNE

Quelque soit la PRESTATION demandée par le CLIENT, sur site ou en nos ateliers, HI-TECH DEPANNE ne saurait être responsable, pour quelque raison que ce soit, des données du CLIENT qui seraient endommagées, perdues totalement ou partiellement. En conséquence, le CLIENT prendra toutes les précautions d'usage pour assurer préalablement à toute intervention la sauvegarde de ses données personnelles. Cette dernière sera préconisée par HI-TECH DEPANNE.

Le CLIENT reste responsable des données présentes sur son installation informatique, la responsabilité de HI-TECH DEPANNE ne peut donc être engagée de ce chef.

En effet, HI-TECH DEPANNE s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de sa prestation. En cas de litige, il appartiendra au CLIENT de démontrer que HI-TECH DEPANNE n'a pas respecté cette obligation.

HI-TECH DEPANNE intervient uniquement sur demande du CLIENT (que ce soit sur site ou en atelier), en aucun cas HI-TECH DEPANNE ne saurait être tenue responsable des dommages directs, indirects, matériels, immatériels pour quelque raison que ce soit.

Article 7 : Obligations de HI-TECH DEPANNE

HI-TECH DEPANNE s'engage à fournir les moyens humains, techniques nécessaires à l'exécution des PRESTATIONS décrites à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente et prestations de services.

De même, pour les PRESTATIONS sur site, HI-TECH DEPANNE s'engage à intervenir dans les meilleurs délais convenus dans le devis, bon de commande ou autres documents.

Il est rappelé que la bonne fin d'un nouvel équipement, ou d'une prestation de services, ne dépend pas seulement de la qualité des matériels, logiciels, et services prestés, mais aussi de facteurs échappant au contrôle de HI-TECH DEPANNE, tels que l'installation d'origine, des méthodes de travail et la qualification de l'utilisateur. Les parties conviennent que les obligations de HI-TECH DEPANNE au titre des relations précontractuelles sont des obligations de moyens et non de résultat.

Article 8 : Obligations du CLIENT

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

Le CLIENT s'engage à tenir à disposition l'ensemble des documentations techniques, commerciales, (manuels, CD, DVD, licences, codes d'identification, mots de passe, ...) dont l'intervenant de HI-TECH DEPANNE aurait besoin pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

Le client reconnaît avoir tous les droits et licences d'utilisation des logiciels et matériels installés ou à installer et se devra de respecter la législation en vigueur.

Dans un souci de qualité des PRESTATIONS, le CLIENT s'efforcera de fournir le maximum d'informations détaillées sur les causes qui l'ont conduit à faire appel à HI-TECH DEPANNE.

En cas d'intervention sur site du CLIENT (domicile ou bureau), le CLIENT ou l'un de ses représentants nommément désigné devra rester présent à disposition de l'intervenant de HI-TECH DEPANNE 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.

En cas d'intervention sur site, sur simple demande de l'intervenant de HI-TECH DEPANNE, le CLIENT, ou son représentant s'engage à rendre

accessible et se chargera de nettoyer et/ou déplacer tous les éléments considérés comme gênants par l'intervenant pour la bonne exécution de sa PRESTATION.

Article 9 : Garantie loi vigueur

Concernant les équipements vendus par HI-TECH DEPANNE pour l'exécution d'une PRESTATION, la seule garantie accordée par HI-TECH DEPANNE est celle attribuée par chaque constructeur à ses propres produits.

Le CLIENT dès lors qu'un défaut d'apparence ou de dysfonctionnement est présent, est en droit d'obtenir une réparation, la législation Européenne, traduite par la loi française octroie deux ans de garantie pour les produits électroniques et informatiques.

Pour que le CLIENT puisse prétendre à la garantie, il devra au préalable demander une autorisation de retour auprès de HI-TECH DEPANNE, et le produit devra être retourné aux locaux de HI-TECH DEPANNE. Les produits devront être dans leurs emballages d'origine et accompagné du justificatif d'achat. Les frais liés au transport du client seront à sa charge.

Article 10 : Retour de produit

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour.

Ce remboursement ne pourra intervenir qu'à la condition expresse que le produit soit retourné dans son emballage d'origine non ouvert et en parfait état. Les frais de retour restant à la charge du client.

Article 11 : Validité contractuelle des informations

Les photos et textes des articles représentés n'ont pas de caractère contractuel. Les informations figurant sur le serveur ont été rédigées de bonne foi à l'aide des notices et des documentations de nos fournisseurs. HI-TECH DEPANNE ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles erreurs retranscrites de ces documents ou notices. La représentation des produits ne peut engager la responsabilité de HI-TECH DEPANNE, ni affecter la validité de la vente. A chaque entrée de visiteurs sur le site web la gamme des articles proposés à la vente est réactualisée automatiquement, cependant les offres ne sont valables que dans la limite des stocks disponibles.

Article 12 : Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985, HI-TECH DEPANNE reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation de la PRESTATION, jusqu'au paiement intégral par le CLIENT de la totalité des sommes dues.

A défaut de paiement total ou partiel, HI-TECH DEPANNE 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 pour quelque raison que ce soit, la restitution des équipements fournis.

Concernant les logiciels, il est rappelé au CLIENT qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

Article 13 : Tarifs

Les tarifs des PRESTATIONS s'entendent en euros (€) Ils sont indiqués en hors taxes (HT) et en toutes taxes comprises (TTC). La T.V.A. au taux légal en vigueur est due quel que soit le statut juridique du CLIENT ou la PRESTATION demandée.

Les tarifs sont consultables sur le site www.hi-tech-depanne.fr et peuvent être communiqués par téléphone sur simple appel du CLIENT au numéro de HI-TECH DEPANNE 04 68 90 15 53.

Pour toute PRESTATION réalisée en atelier (dans les locaux de HI-TECH DEPANNE), il sera établi au préalable un diagnostic et un devis, bon pour commande ou autres documents définissant le contenu, la durée et le coût de la PRESTATION.

Article 14 : Règlement des PRESTATIONS

Le règlement par le CLIENT de la PRESTATION, dont le contenu, la durée et le montant ont été au préalable définis par un devis, bon pour commande ou autres documents sont acquittables.

Les tarifs des PRESTATIONS sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis, bon de commande ou autres documents font foi.

Les paiements en espèces.

Particuliers

Pour les particuliers qui n'exercent pas de profession commerciale, les paiements en espèces sont autorisés pour toute transaction dont le montant n'excède pas 3 000 euros TTC. Au-delà, le paiement par chèque barré d'avance, virement bancaire ou postal est obligatoire. Toutefois, le paiement d'un acompte en espèces est possible dans la limite de 460 euros (art. L. 112-8 du code monétaire et financier) Art. 1649 quater B du Code général des impôts.

Le non respect de cette règle peut entraîner une amende pouvant atteindre 15 000 euros (art 1 749 du Code général des impôts). En cas de paiement en billets et pièces, il appartient au débiteur de faire l'appoint (article L 112-5 du Code monétaire et financier).

Commerçants

Les commerçants doivent payer par chèque lorsque le montant du règlement dépasse la somme de 1 100 euros (article L. 112-6-I du Code monétaire et financier). Ils ne peuvent verser d'acomptes en espèces, sauf pour le paiement des salaires dans les conditions ci-dessous. Ne sont pas concernés les artisans et professions libérales qui restent soumis à la limite des 3 000 euros. L'article 11 du règlement CE n° 974/98 du 3 mai 1998 précise que "À l'exception de l'autorité émettrice et des personnes spécifiquement désignées par la législation nationale de l'État membre émetteur, nul n'est tenu d'accepter plus de cinquante pièces lors d'un seul paiement".

Article 15 : Pénalités

En cas de retard de paiement, le CLIENT se verra appliquer une pénalité de retard d'un taux légal de 10% + taux de la BCE (loi du 31/12/92) calculée sur le montant de la totalité des sommes dues.

De plus, tout incident bancaire entraîne un retard de paiement donc des frais de pénalités et le paiement par le client des frais bancaires supportés par HI-TECH DEPANNE

Article 16 : Loi informatique et liberté

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n° 7 8-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données nominatives le concernant, exerçable auprès de HI-TECH DEPANNE adresse 16 rue Baudin - 11100 NARBONNE. Le client autorise HI-TECH DEPANNE à utiliser ses coordonnées et notamment son adresse email pour lui communiquer des offres commerciales et/ou communiquer à d'autres entreprises les données le concernant.

Article 17 : Attribution de compétence

En cas de contestation sur l'interprétation, l'exécution de l'une des clauses des présentes conditions générales de vente qui ne pourrait être réglée à l'amiable, le Tribunal de NARBONNE sera seul compétent.

Le présent protocole est régi par la loi française alors même que le CLIENT, ou HI-TECH DEPANNE serait de nationalité étrangère, que le protocole s'exécuterait en tout ou en partie à l'étranger. Les parties conviennent de soumettre à l'arbitrage tout litige qui pourrait survenir entre elles, et ce conformément au règlement d'arbitrage de la Cour Européenne d'Arbitrage et de Médiation de Versailles.

Fait en deux exemplaires originaux, le

Pour la société HI-TECH DEPANNE,
Représentée par M JAMAIS Eric, gérant

Signature et cachet

Pour la société
Représentée par....., en qualité de.....

Signature et cachet