

Conditions Générales de Vente

Article 1 : Définitions

PROS-PLUS est une Entreprise Individuelle, dont l'adresse se situe 10 rue du Tour de Ville 24240 Sigoulès, SIRET : 52953221000018 APE 7022Z. PROS-PLUS est une société de prestation de services, de conseils, de dépannage et de vente de matériel en informatique. PROS-PLUS a pour activité les services informatiques de proximité et la vente de matériel informatique dédiés aux Particuliers, Commerçants, Artisans, Professions libérales, T.P.E., P.M.E. CLIENT représente le bénéficiaire des PRESTATIONS demandées à PROS-PLUS, ou l'acheteur de matériel informatique commandé à PROS-PLUS. PRESTATIONS signifie les services délivrés au CLIENT par PROS-PLUS.

Article 2 : Objet

PROS-PLUS exécute les prestations soit sur le site du client (à domicile et/ou sur le lieu de travail), soit en ses locaux (en atelier). PROS-PLUS intervient sur site sur demande expresse du client ou en ses locaux dans les cas qui l'exigent pour des raisons techniques, et avec l'accord du client. 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(s), ou si les conditions de réalisation de la PRESTATION ne sont pas réunies du fait du client, PROS-PLUS ne pourra assurer les prestations. Dans ce cas, PROS-PLUS se réserve le droit de facturer le coût forfaitaire correspondant à ses frais et temps de déplacement. 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.

Article 3 : Application des conditions générales de vente.

Les présentes conditions générales de vente sont portées dans leur intégralité à la connaissance du client. En conséquence, le fait de passer commande implique l'acceptation entière et sans réserve du client de la globalité de ces conditions générales de vente.

Article 4 : Description des PRESTATIONS

Les PRESTATIONS de PROS-PLUS 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.

Cette liste est non exhaustive, et PROS-PLUS 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, PROS-PLUS commercialise également les pièces détachées nécessaires à l'exécution des prestations.

Article 5 : Limites des interventions

Pour les interventions sur le site du client, PROS-PLUS 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 de l'avis de l'intervenant les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité,
- 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 et/ou rapide aux différents équipements (matériels et/ou logiciels) lui permettant d'exécuter dans les meilleures conditions la prestation demandée. De même, PROS-PLUS 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.

Article 6 : Obligations de PROS-PLUS

PROS-PLUS s'engage à fournir les moyens humains et/ou techniques nécessaires à l'exécution des prestations décrites à l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente. De même, pour les prestations sur site, PROS-PLUS 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 de la part du client. PROS-PLUS s'engage à prendre les précautions d'usage afin de réduire les risques encourus au titre de l'intervention par l'équipement ou les données du client. PROS-PLUS s'engage en outre à informer le client sur les informations qui lui ont été transmises et sur tout risque inhabituel que ferait courir l'intervention demandée. En fonction des informations auxquelles il a eu accès et de l'équipement dont il fait l'objet, PROS-PLUS s'engage à n'effectuer qu'une intervention d'une durée nécessaire à la réalisation de la demande du client et à l'informer au plus vite et au mieux selon la complexité, les difficultés particulières ou les risques encourus par l'intervention. Le succès et la durée effective d'une intervention dépend en partie de la facilité d'accès, des performances, de l'état ou de la configuration de l'équipement matériel, logiciel, électrique ou téléphonique placé sous la responsabilité du client ou d'un tiers. Les estimations de durée d'intervention données par PROS-PLUS, y compris par écrit, sont indicatives et n'ont pas valeur d'engagement contractuel. PROS-PLUS s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour assurer dans des conditions optimales les services au client. PROS-PLUS ne sera pas tenu 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, définis par la Jurisprudence des Tribunaux Français. De convention express entre les parties, PROS-PLUS, n'est soumis qu'à une obligation de moyens et en aucun cas à une obligation de résultats.

Article 7 : Obligations du CLIENT

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 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 PROS-PLUS 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 PROS-PLUS. En cas d'intervention sur le site du client (domicile et/ou bureau), le client ou l'un de ses représentants nommé devra rester présent à disposition de l'intervenant de PROS-PLUS 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 PROS-PLUS, 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. En cas de réparation en atelier le client s'engage à récupérer son matériel dans un délai maximum de 2 mois. Passé ce délai le matériel sera détruit.

Article 8 : Limites de responsabilité de PROS-PLUS

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), PROS-PLUS ne saurait être responsable, pour quelle que raison que ce soit, des données du client qui seraient endommagées et/ou 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. Dans le cas où l'intervenant de PROS-PLUS 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 dégager l'entière responsabilité de PROS-PLUS au cas où une partie ou la totalité des données personnelles du client serait endommagée et/ou perdue. Le client est informé que toute intervention sur ses équipements, faite par PROS-PLUS ou par lui-même, entraîne 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 PROS-PLUS ne saurait être un prétexte à une substitution et/ou une extension de garantie pour quelle que raison que ce soit. Etant donné que PROS-PLUS intervient uniquement sur demande expresse du client (que ce soit sur site et/ou en atelier), en aucun cas PROS-PLUS ne saurait être tenu responsable des dommages directs et/ou indirects, matériels et/ou immatériels pour quelle que raison que ce soit. Aucun préjudice financier d'aucune sorte ne pourra être retenu contre PROS-PLUS pour quelle que raison que ce soit. D'une manière générale, PROS-PLUS ne pourra être responsable d'aucun préjudice financier et/ou commercial et/ou moral d'aucune sorte pour quelle que raison que ce soit, suite à l'exécution d'une prestation demandée par le client. Et, en tout état de cause, si sa responsabilité venait à être engagée au titre d'un préjudice direct le montant de l'indemnité versée par PROS-PLUS ne saurait excéder la somme réglée par le Client au titre de l'intervention.

Article 9 : Garantie

Concernant les équipements vendus par PROS-PLUS pour l'exécution d'une prestation, la seule garantie accordée par PROS-PLUS 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, PROS-PLUS 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. Si le produit dispose encore d'une garantie, le client accepte que l'intervention de PROS-PLUS est susceptible d'annuler celle-ci. PROS-PLUS ne pourra être tenu responsable d'une panne ultérieure.

Article 10 : Réserve de propriété

Conformément à la loi du 3 juillet 1985 et à celle du 12 mai 1980, PROS-PLUS 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 PROS-PLUS 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 quelle que 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 11 : Tarifs

Les tarifs des prestations s'entendent en euros. Ils sont indiqués en hors taxes et en NET A PAYER. Les tarifs peuvent être communiqués par téléphone sur simple appel du client. Pour toute prestation réalisée en atelier (dans les locaux de PROS-PLUS), il sera établi au préalable un diagnostic et un devis définissant le contenu, la durée et le coût de la prestation. Pour toute prestation réalisée sur le site (domicile et/ou bureau) du client, il sera établi au préalable un diagnostic et un devis définissant le contenu, la durée et le coût de la prestation. Dans ce cas, que le client accepte ou non le devis, il devra payer un forfait correspondant au coût de déplacement sur site (frais de déplacement + temps de déplacement). Les tarifs communiqués au client sont ceux en vigueur à la date d'établissement du devis.

Article 12 : 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, est réalisé selon les indications portées sur le devis. Si aucun devis n'a été établi, le règlement se fait au comptant, à réception de la facture. Le client a le choix de payer soit par chèque bancaire ou postal à l'ordre de PROS-PLUS, en espèces ou par virement. Dans le cas où l'intervenant de PROS-PLUS ne pourrait exécuter en tout ou en partie la prestation, du fait d'un manquement du client à l'une quelconque de ses obligations (voir article 7), le client devra également acquitter immédiatement et dans sa globalité à l'intervenant le montant dû pour la prestation. Les tarifs des prestations sont modifiables sans préavis. Seuls les prix indiqués sur le devis font foi.

Article 13 : Pénalités

En cas de retard de paiement, le client se verra appliquer une pénalité de retard d'un montant égal à trois fois le taux de l'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. Une indemnité forfaitaire de 40€ (frais de recouvrement) sera appliquée.

Article 14 : Attribution de compétence

Toute contestation sur l'interprétation et/ou l'exécution de l'une quelconque des clauses des présentes conditions générales de vente qui ne pourrait être réglée à l'amiable, sera soumise à la juridiction des tribunaux compétents. Le présent protocole est régi par la loi française alors même que le client et/ou PROS-PLUS, serait de nationalité étrangère et/ou que le protocole s'exécuterait en tout ou en partie à l'étranger. En cas de litige, les tribunaux compétents sont ceux dont ressort le siège social PROS-PLUS.